Anciens Combattants

Rapport sur le rendement 2007-2008

L'honorable Greg Thompson, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I - SURVOL 1
- Message du ministre 1
- Message du président 3
- Déclaration de la direction 5
- Renseignements sommaires 6
- Environnement opérationnel 10
- Résultats de rendement pour 2007-2008 13
  - Résultat stratégique n° 1 13
  - Résultat stratégique n° 2 18
  - Résultat stratégique n° 3 20
  - Améliorer l'efficacité organisationnelle 22

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE 23
- Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier 23
- Prestations et services de soins de santé et de réinsertion 26
- Élaboration de programmes du Souvenir 28
- Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités 29

SECTION III - INFORMATION ADDITIONNELLE 31
- Liens du Ministère avec les résultats du gouvernement du Canada 31
- Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (équivalents temps plein compris) 32
- Tableau 2 : Postes votés et législatifs 33
- Tableau 3 : Renseignements sur les dépenses de projets 35
- Tableau 4 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert 36
- Tableau 5 : Politiques concernant les voyages 36
- Tableau 6 : États financiers des ministères et organismes du gouvernement du Canada 37
- Liste des tableaux électroniques 55

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT 56
- Le Canada et la Première Guerre mondiale 56
- Commission des sépultures de guerre du Commonwealth 56
- Forum international des cadres supérieurs 57
- Partenariat fédéral pour les soins de santé 57
- Sites Web 58
- Demandes de renseignements généraux 60
- Publications du Portefeuille 60

SECTION I - SURVOL

Message du ministre

En tant que ministre des Anciens Combattants, je suis heureux de vous présenter notre *Rapport sur le rendement* pour l'année *2007-2008*. Ce rapport expose nos activités à l'appui de ces hommes et de ces femmes qui ont servi courageusement le pays en temps de guerre, ainsi que dans le cadre de diverses missions de maintien de la paix et d'opérations militaires. Nous avons beaucoup accompli et nous continuons à voir à leurs besoins et ceux de leurs familles et les appuyer durant leurs périodes difficiles et à commémorer et à honorer leurs sacrifices et leurs réalisations en gardant la flamme du souvenir bien vive.

Grâce au soutien supplémentaire annoncé dans le budget de 2007 et dans le discours du Trône d'octobre 2007, nous avons pris d'importantes mesures pour améliorer les services que nous offrons à nos clients. Dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants et des améliorations que nous y apportons continuellement, nous avons renforcé les services de santé mentale et de soutien aux familles pour les plus jeunes de nos anciens combattants, grâce à l'ouverture de nouvelles cliniques spécialisées dans le traitement des blessures liées au stress opérationnel (BSO). En 2007, nous avons créé une Déclaration des droits des anciens combattants en avril, et nommé un ombudsman des anciens combattants en novembre. Grâce à l'élargissement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) annoncé dans le budget de 2008, certains survivants d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre, qui sont atteints d'invalidité et qui ont de faibles revenus, pourront bénéficier de services d'entretien ménager et d'entretien du terrain.

En collaboration avec le ministère de la Défense nationale (MDN), nous avons offert un versement à titre gracieux en rapport aux essais de l'agent Orange et d'autres herbicides militaires américains non homologués à la BFC de Gagetown.

Nous avons souligné de très importants anniversaires. Le 9 avril 2007, 20 000 personnes, y compris 5 000 jeunes Canadiens et Canadiennes, se sont rassemblées en France et des milliers ont participé aux cérémonies au Canada pour souligner le 90e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy. Lors de la cérémonie commémorative en France, Sa Majesté la Reine Élizabeth II a inauguré le Monument commémoratif du Canada à Vimy récemment restauré. Un pèlerinage mené le 19 août 2007 a souligné le 65e anniversaire du raid sur Dieppe – un jour de vaillance et de sacrifice. Le raid sur Dieppe est où le Canada a enregistré le plus de pertes dans une journée durant la Seconde Guerre mondiale. Nous avons également marqué le 90e anniversaire de la bataille de Passchendaele en organisant des activités en juillet et en novembre.

Nos employés sont des professionnels consciencieux qui travaillent pour appuyer nos clients, tout en faisant preuve de respect et de fierté. Même si nous ne pourrons jamais payer l'énorme dette qu'ont les Canadiens et Canadiennes envers les hommes et les femmes qui portent l'uniforme, nous n'oublierons jamais, ni ne tiendrons pour acquis, les sacrifices qu'ils ont faits et qu'ils continuent de faire pour nous.

L'honorable Greg Thompson, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Message du président

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport de rendement 2007-2008 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ainsi que nos résultats par rapport à nos plans et à nos priorités.

En tant que tribunal indépendant, le TACRA se doit d'être juste et impartial dans le cadre des programmes de pensions, assurer l'équité en ce qui concerne les pensions et les indemnités d'invalidité et les allocations aux anciens combattants en assurant des recours en appel expéditifs et justes pour les anciens combattants ayant servi en temps de guerre, les membres et vétérans admissibles des Forces canadiennes, les demandeurs de la GRC, les civils admissibles et leur famille. Cette responsabilité unique vient en premier lieu dans tous les secteurs de notre planification stratégique, de nos programmes de formation et de nos initiatives pour offrir des résultats aux Canadiens et Canadiennes.

L'année a été très chargée, et je suis très fier d'annoncer que nous avons surpassé nos objectifs en rendant 7 303 décisions et en diminuant le nombre de demandes en attente d'une audience. Les principaux indicateurs que nous utilisons pour évaluer la qualité du service sont les résultats des révisions judiciaires, les questions soulevées dans le cadre d'enquêtes et notre processus de plainte. Au dire de tous, le Tribunal continue de rendre un service de qualité dans le cadre du Programme des pensions d'invalidité et ses décisions sont généralement acceptées comme étant définitives et convaincantes. Ce rendement reflète bien le dévouement et l'engagement de nos membres et de notre personnel à faire en sorte que les requérants reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit selon le cadre législatif actuel.

Cette année, l'effectif du Tribunal a évolué avec l'arrivée de nouveaux membres nommés suite au processus de sélection des membres axé sur les compétences. Tous les membres ont participé à des séances de formation juridique spécialisée pour être en mesure de rendre des décisions sur des demandes qui sont de plus en plus complexes.

En réponse aux attentes des requérants et du grand public, le Tribunal a publié une brochure sur le rôle du TACRA en tant que tribunal indépendant et son processus d'audience; a fait des mises à jour au site Web et a pris une approche communautaire avec les parties intéressées. Dans le but de toujours améliorer les services aux requérants, le Tribunal collabore de manière soutenue avec le Bureau de services juridiques des pensions et avec la Légion royale canadienne par ses discussions sur le traitement des demandes.

De façon générale, le Tribunal continue de s'adapter aux défis actuels et émergents et d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes un service caractérisé par l'équité, la compétence et l'excellence dans tous les secteurs de son Programme de recours d'indemnité d'invalidité.

Victor A. Marchand
Président, Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)

Déclaration de la direction

Nous soumettons, aux fins de dépôt au Parlement, le *Rapport ministériel sur le rendement 2007-2008* d'Anciens Combattants, un portefeuille qui comprend Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Le présent document a été préparé conformément aux principes de préparation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2007-2008 : Rapports sur les plans et priorités et Rapports ministériels sur le rendement :*

- il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- il repose sur les résultats stratégiques et sur l'architecture des activités de programme du Portefeuille approuvés par le Conseil du Trésor;
- il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations confiées au Portefeuille;
- il rend compte de la situation financière en fonction des montants approuvés des budgets des dépenses et des Comptes publics du Canada.

Suzanne Tining
Sous-ministre
Anciens Combattants Canada
Le 5 septembre 2008

Victor A. Marchand
Président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)
Le 5 septembre 2008

Renseignements sommaires

Anciens Combattants existe pour offrir des services et rendre hommage aux valeureux Canadiens et Canadiennes qui ont contribué avec abnégation à la paix et à la sécurité dans le monde en temps de guerre et dans le cadre de diverses missions de paix et d'imposition de la paix ainsi que d'opérations humanitaires partout dans le monde.

Le portefeuille des Anciens Combattants est formé d'organisations distinctes : Anciens Combattants Canada (le Ministère ou ACC); le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (le Tribunal ou TACRA); et le Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV).

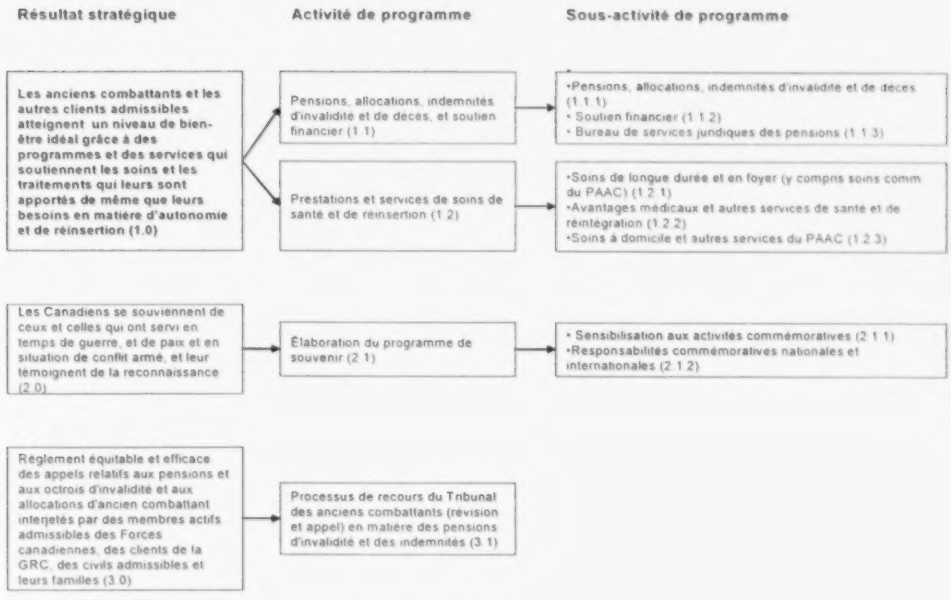
Le mandat d'ACC découle de lois et de règlements, notamment la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, qui attribue au ministre des Anciens Combattants les responsabilités suivantes :

« [...] aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge [...] ».

Le TACRA n'entretient aucun lien de dépendance avec le Ministère. Le président du TACRA rend compte au Parlement du Canada par l'entremise du ministre des Anciens Combattants. Il détient le pouvoir entier et exclusif de recevoir toutes les demandes de révision ou d'appel qui peuvent lui être soumises conformément à la *Loi sur les pensions*, à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et à d'autres lois du Parlement.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans, organisation indépendante, a été proclamé et créé en 2007-2008. L'ombudsman des vétérans rend compte au Ministre qui dépose le rapport annuel de l'ombudsman auprès du Parlement (Remarque : Le résultat stratégique et l'activité de programme connexe pour le BOV sont entrés en vigueur pour 2008-2009. Donc, même si un financement précis a été affecté au BOV en 2007-2008, les dépenses n'ont pas été déclarées sous un résultat stratégique distinct.)

L'architecture des activités de programmes de 2007-2008



Dépenses et ressources humaines prévues pour Anciens Combattants pour 2007-2008

Ressources financières (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
3 377,9	3 442,6	3 196,5

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
3 696	3 859	(163)

Priorités stratégiques du Portefeuille

	Nom	Type	Rendement
1	Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants, des vétérans des Forces canadiennes, des militaires en service, des autres clients et de leur famille (ACC)	En cours	Respecté
2	Mettre en œuvre une stratégie de la santé mentale pour augmenter la capacité du Ministère de répondre aux besoins de ses clients en matière de santé mentale (ACC)	En cours	Respecté
3	Encourager les Canadiens et Canadiennes, particulièrement les jeunes, à participer à des activités de commémoration dans les collectivités (ACC)	En cours	Respecté
4	Améliorer l'efficacité organisationnelle (ACC)	En cours	Respecté
5	Programme soutenu (TACRA)	Nouveau	Respecté
6	Prestation améliorée des programmes (TACRA)	En cours	Respecté
7	Communication active avec les appelants et les intervenants (TACRA)	En cours	Respecté

ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

	Résultats prévus	Rendement	2007-2008		Contribue aux priorités suivantes
			Dépenses prévues	Dépenses réelles	
Résultat stratégique n°1: Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion					
Activité de programme					
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier	Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être	Respecté	2 182,6	2 067,9	Priorités 1 et 4
Prestations et services de soins de santé et de réinsertion	Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des soins de santé et des services de réadaptation qui contribuent à leur bien-être	Respecté	1 128,7	1 065,5	Priorités 1, 2 et 4
Résultat stratégique n° 2 : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance					
Activité de programme					
Élaboration de programmes du Souvenir	Les Canadiens et Canadiennes qui participent aux commémorations comprennent et connaissent la valeur des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix.	Respecté	52,9	48,1	Priorités 3 et 4

	Résultats prévus	Rendement	2007-2008		Contribue aux priorités suivantes
			Dépenses prévues	Dépenses réelles	
Résultat stratégique n° 3 : Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposées par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles.					
Activité de programme					
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités	Équité des programmes des pensions d'invalidité, des indemnités d'invalidité et des allocations aux anciens combattants	Respecté	13,7	15,0	Priorités 5, 6 et 7

Environnement opérationnel

Anciens Combattants est un portefeuille de taille moyenne qui compte environ 4 000 employés répartis aux quatre coins du pays. Son administration centrale est établie à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) et il a un vaste réseau de prestation de services comprenant 38 bureaux d'un bout à l'autre du Canada. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) tient des audiences à Charlottetown et ailleurs au pays. Le Bureau de l'ombudsman des vétérans est en activité à Charlottetown et à Ottawa.

Le Ministère appuie les anciens combattants du Canada et voit à leurs besoins en s'assurant qu'ils reçoivent des indemnités, des avantages médicaux et des services adéquats. À cette fin, il offre des programmes et des services tels que la nouvelle Charte des anciens combattants, les pensions et les indemnités d'invalidité, les avantages médicaux, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et les soins de longue durée. ACC voit également au maintien d'un programme de commémoration convenable et à ce que tous les Canadiens et Canadiennes, en particulier les jeunes, valorisent et reconnaissent les réalisations et les sacrifices des anciens combattants du Canada et de ceux qui sont morts à la guerre. Il concrétise cet engagement par la sensibilisation aux activités commémoratives et des monuments commémoratifs au pays et outre-mer.

Le TACRA offre un processus de recours indépendant relativement aux décisions au sujet des pensions et des indemnités d'invalidité liées au service et un palier d'appel final pour les demandes d'allocations aux anciens combattants.

De concert avec le processus de recours du TACRA, le Ministère offre, sans frais, des conseils et une représentation juridiques aux clients qui se

présentent devant le TACRA par l'entremise de son Bureau de services juridiques des pensions.

Parmi les défis auxquels nous sommes confrontés, mentionnons un changement important dans notre clientèle, la nécessité d'améliorer nos programmes et nos services pour répondre aux besoins changeants de notre clientèle et la nécessité de nous assurer le personnel et les ressources nécessaires pour offrir nos programmes et nos services tout en gérant ces changements.

Les principaux facteurs qui ont influé sur les activités du TACRA en 2007-2008 ont été le volume et l'âge des demandes en instance des représentants, les défis liés aux ressources financières ainsi que la complexité accrue des demandes.

Au 31 mars 2008, ACC offrait des avantages et des services à environ 220 000 clients : 36,8 p. 100 d'entre eux étaient des anciens combattants ayant servi en tant de guerre; 35,5 p. 100, des survivants; 24,5 p. 100, des membres actifs et des vétérans des Forces canadiennes; et 3,2 p. 100, des membres de la GRC. Le TACRA sert le même groupe de clients qu'ACC, en particulier ceux dont la demande d'indemnité d'invalidité a été rejetée ou qui ne sont pas satisfaits de l'évaluation de leur cas. En fonction des décisions émises par le TACRA en 2007-2008, 17,1 p. 100 des clients du Tribunal étaient des anciens combattants ayant servi en temps de guerre, 75,5 p. 100, des membres des Forces canadiennes et 7,4 p. 100, des membres de la GRC.

L'âge moyen des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale est de 85 ans, celui des anciens combattants de la guerre de Corée, de 76 ans, tandis que l'âge moyen des clients des Forces canadiennes et de la GRC est de 56 et de 57 ans, respectivement. Pas tous les anciens combattants reçoivent des prestations et des services. Le Portefeuille compte près de 81 000 anciens combattants ayant servi en temps de guerre sur une population d'environ 197 000 anciens combattants et quelque 54 000 membres et vétérans des Forces canadiennes d'une population d'environ 589 000 personnes.

Notre clientèle devrait changer radicalement au cours des 10 prochaines années. Les tendances démographiques laissent prévoir une baisse du nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre parmi notre clientèle, tandis qu'un nombre croissant de clients des Forces canadiennes se tourneront vers ACC pour trouver de l'aide et un soutien. Actuellement, notre personnel travaille avec les clients d'une manière intensive au cas par cas afin de leur offrir les bons services au bon moment. Cette situation présente un défi pour notre personnel qui doit répondre aux attentes et aux besoins des anciens combattants ayant servi en temps de guerre qui avancent en âge tout en servant les membres et les vétérans des Forces canadiennes plus jeunes dont les besoins et les attentes sont tout à fait différents.

Ces dernières années, le nombre de militaires qui participent à des missions de maintien de la paix et à d'autres opérations internationales s'est considérablement accru, les affectations dans les zones de conflit et d'agitation se faisant plus fréquentes et plus longues. En raison de ces opérations plus dangereuses, plus fréquentes et plus intenses auxquelles prennent part nos

forces armées, ACC doit fournir des soins et des traitements pour soigner les affections physiques ou mentales liées au service des militaires. Le Ministère répond à ces besoins par son activité principale, soit la poursuite de la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants et par les avantages et les services qui en découlent.

La Charte, qui est entrée en vigueur en 2006, représente le changement aux programmes le plus profond en 60 ans. Elle suit les pratiques modernes de gestion des invalidités et fait une transition importante de la prestation directe à la gestion de cas. Le service que nous offrons en vertu de la Charte ne se limite pas aux membres et aux vétérans des Forces canadiennes mais inclut également les membres de leur famille qui ont besoin de services pour les aider à composer avec les sources de stress associées à la vie militaire.

Nous cherchons également à améliorer la qualité de vie des membres des Forces canadiennes (de même que d'autres clients comme nos anciens combattants plus âgés ayant servi en temps de guerre) qui sont aux prises avec des affections mentales. Le Ministère est résolu à devenir un chef de file dans le traitement des blessures de stress opérationnel, en tenant compte du nombre accru de clients aux prises avec des affections mentales et de la nécessité d'avoir des services de santé mentale communautaires à la grandeur du pays pour les clients qui demandent un traitement.

À mesure qu'ils avancent en âge, nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre ont des besoins qui changent, soit des besoins médicaux accrus, le désir de vivre de façon autonome dans leur collectivité et des soins de fin de vie. Le Ministère fournit des programmes et des services pour améliorer leur qualité de vie et continue d'examiner ses programmes et ses services afin de cerner les possibilités d'amélioration.

Les membres de la GRC vivent et travaillent dans une culture particulière et sont confrontés à de nouveaux défis résultant des menaces et des conflits contemporains, tant au Canada qu'à l'étranger. ACC reconnaît l'importance de maintenir sa collaboration avec la GRC pour fournir des services aux membres actifs et retraités de la GRC.

La prestation de nos programmes et de nos services est également influencée par d'autres facteurs comme les priorités générales du gouvernement, la mise en œuvre de la *Loi fédérale sur la responsabilité* et l'évolution de la main-d'œuvre canadienne.

Le discours du Trône d'octobre 2007 s'est concentré sur cinq priorités claires : renforcer la souveraineté du Canada et sa place dans le monde; renforcer la fédération; exercer un leadership économique efficace; continuer de lutter contre le crime et améliorer notre environnement. Le discours comprenait également un engagement d'accroître l'appui à nos anciens combattants qui ont tant contribué à la défense du Canada.

Le gouvernement du Canada insiste sur des résultats et une gestion reposant sur des valeurs, de même que sur des dépenses responsables et une diligence

raisonnable. À l'appui de la *Loi fédérale sur la responsabilité*, le Portefeuille vise à renforcer la responsabilisation et la transparence par une gestion axée sur les résultats, la prise de décisions et l'établissement de rapports intégrés.

Le renouvellement de la fonction publique du Canada vise à attirer et à maintenir en poste des employés de fort calibre et à mettre l'accent sur l'excellence, le leadership et le travail d'équipe tout en assouplissant la gestion des ressources humaines et en l'adaptant mieux aux besoins des employés. Une proportion importante des effectifs du Portefeuille sera admissible à la retraite d'ici cinq à dix ans, ce qui met en évidence l'importance du transfert et du maintien des connaissances. Dans un Canada de plus en plus diversifié, nous devons nous efforcer également d'avoir une main-d'œuvre représentative qui comprend les minorités visibles, les Autochtones et les personnes handicapées. Dans le cadre de ce renouvellement et de la mise en œuvre de la Loi sur la modernisation de la fonction publique de 2005, Anciens Combattants a intégré sa planification des ressources humaines et des activités pour mieux intégrer son information financière et non financière. Le Ministère s'est également engagé à l'égard des principes du développement durable qu'il a incorporés d'ailleurs à son processus décisionnel.

ACC a formé des partenariats avec d'autres ministères et organismes du gouvernement comme le ministère de la Défense nationale (MDN) et Patrimoine canadien, les autres ordres de gouvernement, d'autres pays, des associations d'anciens combattants et de vétérans et des fournisseurs de services. Ces partenariats jouent un rôle de premier plan dans la prestation de nos avantages, de nos services et de notre programme de commémoration.

Résultats de rendement pour 2007-2008

En fonction des trois résultats stratégiques d'Anciens Combattants, le Portefeuille a établi sept priorités stratégiques pour ACC et le TACRA en 2007-2008. La section suivante décrit les résultats de rendement ayant trait à ces priorités et aux activités de programme connexes. La priorité stratégique *Améliorer l'efficacité organisationnelle* d'ACC appuie tous les résultats stratégiques et est donc présentée à part.

Résultat stratégique n° 1 : Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion

Les principaux volets des programmes et des services qui sont offerts à nos clients sont décrits dans les paragraphes suivants.

L'ensemble de programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants représente le soutien dont les vétérans des FC et leur famille ont besoin pour faciliter leur transition à la vie civile. Les pensions d'invalidité mensuelles sont remplacées par un ensemble complet de programmes de bien-être et une indemnité d'invalidité forfaitaire. L'ensemble de programmes comprend la réadaptation, les avantages sociaux, les soins médicaux, les indemnités

d'invalidité, de décès et de captivité, et les programmes d'aide au placement – tous appuyés par une gestion de cas complète. Environ 7 600 clients ont reçu des avantages et des services en vertu de l'ensemble de programmes en 2007-2008, ce qui représente des coûts annuels de 172 millions de dollars, y compris 157 millions de dollars pour les indemnités et les allocations d'invalidité.

ACC verse des pensions d'invalidité et des compensations spéciales aux anciens combattants invalides de la Première et de la Seconde Guerres mondiales et de la guerre de Corée, à tout ancien combattant avant servi avant le 1er avril 1947, aux vétérans et aux membres actifs des Forces canadiennes et aux membres à la retraite et actifs de la GRC. Ces pensions représentent une indemnisation pour les invalidités ou le décès découlant du service dans l'armée ou la GRC. Au 31 mars 2008, il y avait environ 179 800 clients qui touchaient une pension d'invalidité ou une compensation spéciale, ce qui représente des coûts annuels de 1 738 millions de dollars.

ACC offre trois programmes principaux de soins de santé : le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), les soins de longue durée et les avantages médicaux.

ACC aide ses clients à maintenir leur autonomie en leur offrant des soins à domicile et dans leur collectivité. Il s'agit notamment de services comme l'entretien ménager et l'entretien des terrains, des soins de santé ambulatoires, une aide aux déplacements, des adaptations au domicile et des soins dans des foyers de soins intermédiaires. Au 31 mars, 103 000 anciens combattants canadiens et principaux dispensateurs de soins (une légère augmentation des clients par rapport à l'année précédente) ont reçu des services en vertu du PAAC, ce qui représente des coûts de 303 millions de dollars.

ACC appuie environ 10 600 anciens combattants dans des lits de soins de longue durée, soit dans un réseau d'établissements communautaires au pays ou dans un établissement ministériel, ou dans de plus grands établissements contractants où nous avons un accès prioritaire aux lits pour les anciens combattants. L'Hôpital Sainte-Anne, à Montréal, est le dernier hôpital fédéral administré par le Ministère. En incluant la somme de 54 millions de dollars pour la prestation de soins dans des foyers de soins intermédiaires en vertu du PAAC, le coût total de la prestation des soins de longue durée en 2007-2008 s'est élevé à 344 millions de dollars.

Les avantages médicaux comprennent les soins médicaux et dentaires, les prothèses et orthèses, les médicaments sur ordonnance, les adaptations au domicile, le coût des déplacements pour recevoir ces avantages et les allocations de traitement payées pendant les périodes de soins actifs pour une affection ouvrant droit à pension. Le Ministère fournit des avantages qui assurent que les Vétérans reçoivent le même niveau de service à travers le pays et paie également le coût des soins prodigués aux anciens combattants qui souffrent d'une invalidité ou à faible revenu afin de veiller à ce qu'ils aient accès à des soins de haute qualité. En 2007-2008, 108 800 clients ont bénéficié des avantages médicaux d'ACC à un coût de 262 millions de dollars. Les principaux Programmes de choix en fonction des coûts annuels sont les

médicaments sur ordonnance (123 millions de dollars), l'audiologie (38 millions de dollars), ainsi que l'achat, la réparation et la location d'équipement spécial (29 millions de dollars).

Dans ses efforts constants pour améliorer les programmes et les services offerts à ses clients, le Ministère a établi les deux priorités stratégiques suivantes et les plans et initiatives connexes pour 2007-2008.

Priorité : Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants, des vétérans des Forces canadiennes, des militaires en service, des autres clients et de leur famille (ACC)

Cette priorité soutien les activités de programmes suivantes :

- Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier
- Prestations et services de soins de santé et de réinsertion

Le budget de 2008 a offert un financement pour étendre le Programme pour l'autonomie des anciens combattants aux survivants à faible revenu et invalides admissibles. Ce programme verse des allocations pouvant atteindre 2 400 dollars pour l'entretien ménager et/ou l'entretien des terrains.

En 2007-2008, les activités d'approche des Forces canadiennes ont continué d'être un thème important de la nouvelle Charte des anciens combattants. Ces activités visent à s'assurer que les membres admissibles des Forces canadiennes et leur famille sont au courant de tous les programmes qui peuvent les aider à faire la transition à la société civile. Dans certains cas, ces clients peuvent recevoir des soins et des traitements médicaux.

Le Programme des médicaments d'ACC est un volet très important de nos avantages médicaux. Trois des quatre mesures de rendement élaborées pour ce programme (le tarif moyen des professionnels de la pharmacie, le coût unitaire des prestations et le coût de traitement des demandes par ordonnance) sont maintenant en place. La dernière mesure, soit l'efficacité thérapeutique des médicaments qu'ACC offre, sera mise en œuvre lorsque les dossiers médicaux seront disponibles sous forme électronique.

Le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDDS) est le principal mécanisme de prestation des services de traitement des demandes de soins de santé. Un service efficace et économique est essentiel pour ACC et ses partenaires, et il nous permet de nous concentrer sur les services à la clientèle tout en consacrant moins de ressources du Ministère au traitement des demandes. Le Ministère a établi un groupe de travail en octobre 2006 pour entreprendre le processus d'approvisionnement relatif à un nouveau contrat pour le SFTDDS (utilisé également par le MDN et la GRC). Le contrat devrait être attribué d'ici juillet 2010 et être en place en juillet 2012.

L'Hôpital Sainte-Anne fait l'objet de rénovations pour moderniser l'établissement et pour mieux servir nos anciens combattants. Les rénovations à l'immeuble principal se feront en quatre étapes. La première phase (étages 3 à 6) est terminée, et la deuxième phase (étages 7 à 10) a été entreprise en

2007-2008 et prendra fin à l'automne 2008. L'ensemble du projet devrait se conclure en décembre 2009. Une fois les travaux terminés, l'hôpital aura 446 chambres individuelles et offrira un milieu sûr, confortable et fonctionnel.

Compte tenu du nombre à la baisse d'anciens combattants admissibles qui ont besoin d'être hospitalisés dans un établissement de soins de longue durée, l'Hôpital Sainte-Anne a entrepris de déterminer des principaux partenaires et les futures possibilités de positionner stratégiquement l'hôpital pour l'avenir.

Pour donner suite aux préoccupations soulevées au sujet des effets sur la santé de l'agent Orange ou d'autres herbicides militaires américains non homologues utilisés à la Base des Forces canadiennes (BFC) de Gagetown, un paiement unique à titre gracieux et exonéré d'impôt de 20 000 dollars est offert aux membres du personnel civil et militaire admissibles. Jusqu'à 4 500 personnes devraient recevoir ce paiement. En 2007-2008, ce paiement a été versé à 886 personnes. En plus de ce paiement, tout membre actif ou vétéran des Forces canadiennes qui croit souffrir d'une maladie associée à l'agent Orange peut demander une prestation d'invalidité des Anciens Combattants.

Par son réseau de 14 bureaux de district et d'une Unité des appels à l'Administration centrale à Charlottetown, le Bureau de services juridiques des pensions offre, sans frais, des conseils et une représentation juridiques aux clients du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le Bureau a commencé à instaurer l'initiative « Avocats sans frontière » en 2007-2008. Lorsqu'elle sera entièrement mise en œuvre, cette initiative permettra de distribuer le travail entre les bureaux du Bureau sans limitations géographiques, en plus de réduire les délais d'exécution pour les clients.

Le 3 avril 2007, le premier ministre a annoncé la création de la Déclaration des droits des anciens combattants, renforçant ainsi la capacité du gouvernement de donner suite avec rapidité et équité aux préoccupations des anciens combattants. Le premier ministre s'est aussi engagé à créer le Bureau de l'ombudsman des vétérans qui serait chargé de maintenir la Déclaration des droits et de donner suite aux griefs de vétérans qui ne sont pas réglés de façon satisfaisante par l'entremise des mécanismes de recours actuels. L'ombudsman des vétérans, nommé le 11 novembre 2007, n'a aucun lien de dépendance avec Anciens Combattants et rend compte au ministre des Anciens Combattants (qui dépose un rapport annuel auprès de la Chambre des communes). L'ombudsman soulève des questions au sujet de cas individuels qui font l'objet du processus d'appel ministériel (à l'exclusion des cas qui peuvent être portés en appel devant le TACRA) et qui, selon lui, devraient faire l'objet d'une révision. L'ombudsman cerne aussi les enjeux systémiques liés aux lois, règlements, politiques et procédures ministériels. Le rôle de l'ombudsman fait partie intégrante de l'engagement du gouvernement de s'assurer que les Canadiens et les Canadiennes reçoivent des services uniformes, équitables et de qualité.

À sa nomination, l'ombudsman des vétérans a décidé de mettre le Bureau sur pied immédiatement en raison de la grande anticipation des anciens combattants et des vétérans. Depuis sa nomination, il a embauché du personnel, a mieux fait connaître les questions liées aux anciens combattants

et aux vétérans ainsi que l'existence du Bureau et a répondu à plus de 950 plaintes qui lui ont été transmises. Près de 95 p. 100 des plaintes ont été évaluées en 2007-2008 pour action à l'avenir. L'ombudsman des vétérans a tenu des séances de discussion ouverte et d'information aux quatre coins du pays. Le Bureau de l'ombudsman des vétérans devrait être entièrement opérationnel à l'automne 2008 avec 30 employés à Charlottetown et Ottawa. En 2008-2009 et dans les années futures, le Bureau de l'ombudsman des vétérans fera l'objet d'un résultat stratégique distinct et d'une activité de programme connexe.

Priorité : Mettre en œuvre une stratégie en matière de santé mentale pour accroître la capacité de satisfaire aux besoins liés à la santé mentale des clients (ACC)

Cette priorité soutien l'activité de programme suivante :

- Prestations et services de soins de santé et de réinsertion

Pour répondre à la demande de la clientèle en services de santé mentale spécialisés qui ne peuvent être offerts par le système de soins de santé public, le Ministère voit au fonctionnement d'une clinique de traitement des blessures de stress opérationnel à l'Hôpital Sainte-Anne et en finance cinq autres au Canada, soit à Québec, à London, à Winnipeg, à Calgary et à Fredericton. Ces cliniques offrent des services de traitement, d'évaluation, de prévention et de soutien aux anciens combattants et aux membres des Forces canadiennes et de la GRC ayant souffert de blessures de stress opérationnel.

Pour offrir aux clients un plus grand accès aux services de santé mentale, le budget de 2007 a alloué 9 millions de dollars par année pour cinq autres cliniques, dont celle qui est en activité actuellement à Fredericton. L'emplacement des cliniques dépend de facteurs comme la présence d'un nombre élevé de clients ayant besoin de services de traitement spécialisés des blessures de stress opérationnel dans certaines régions et de la répartition géographique des services de traitement des blessures de stress opérationnel au pays (y compris les Centres de soins pour trauma et stress opérationnels du MDN auxquels les clients d'ACC peuvent également accéder).

ACC travaille avec le MDN pour assurer un continuum de services de santé mentale pour répondre aux besoins des clients qui sont aux prises avec des affections mentales. Les cliniques de traitement des blessures de stress opérationnel d'ACC offrent des services aux anciens combattants et vétérans et complètent les services offerts par les Centres de soins pour traumatisme et stress opérationnels du MDN qui servent les membres des Forces canadiennes à Halifax, Valcartier, Ottawa, Edmonton et Esquimalt. Le Réseau mixte de traitement des blessures de stress opérationnel entre ACC et le MDN s'assure que les clients au pays ont accès aux services de santé mentale dont ils ont besoin à un endroit aussi rapproché que possible de leur collectivité.

Le budget de 2007 prévoyait aussi un million de dollars pour améliorer les services de soutien aux familles. ACC a pu ainsi embaucher huit autres coordonnateurs du soutien des familles par les pairs dans le cadre du

Programme de soutien social aux victimes de stress opérationnel. Ces coordonnateurs travaillent dans les bureaux de district au Canada et ont porté à 20 le nombre total de coordonnateurs de soutien des familles dans le réseau national d'ACC-MDN.

Résultat stratégique n° 2 : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance

Le Ministère offre des programmes du Souvenir afin de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, d'inciter les collectivités à commémorer ces réalisations et ces sacrifices et de sensibiliser les collectivités à leur importance dans la vie des Canadiens et Canadiennes d'aujourd'hui.

Le Ministère a établi la priorité stratégique suivante et les plans et les initiatives connexes pour 2007-2008.

Priorité : Encourager les Canadiens et les Canadiennes, particulièrement les jeunes, à participer à des activités de commémoration dans les collectivités (ACC)

Cette priorité soutien l'activité de programme suivante :

- Élaboration de programmes du Souvenir

ACC a mené un examen interne de leurs Politiques en 2007-2008. Cet examen visait essentiellement à s'assurer que la Politique de commémoration actuelle continue de correspondre à une orientation appropriée de la planification et du programme de commémoration pour le gouvernement du Canada dans l'avenir. Il permettra au Ministère de mettre à profit les succès réalisés à ce jour et de s'assurer que ses priorités et ses stratégies sont pertinentes et qu'elles sont axées sur les bons résultats. Le travail de suivi est en cours afin d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'action.

En 2007-2008, le Ministère a appuyé divers partenaires et/ou a dirigé diverses activités commémoratives ayant trait à des anniversaires militaires précis comme le 90e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy et l'inauguration du monument restauré à Vimy, le 65e anniversaire du raid sur Dieppe et le 90e anniversaire de la bataille de Passchendaele (événements en juillet et en novembre).

Le 90e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy et l'inauguration du Monument commémoratif du Canada à Vimy récemment restauré ont donné lieu à un hommage inoubliable aux 100 000 Canadiens et Canadiennes qui ont combattu avec ardeur sur la crête de Vimy, y compris 3 598 hommes et femmes qui ont perdu leur vie. Trois chefs d'État, dont Sa Majesté la Reine Élizabeth II, ont assisté à la cérémonie principale, avec environ 8 000

Canadiens et Canadiennes (y inclus des enseignants, des parents et plus de 5 000 jeunes), quelque 350 officiels de nombreux pays et plus de 130 délégués officiels du Canada. Environ 20 000 personnes ont assisté à la cérémonie principale, et 30 000 autres aux activités complémentaires. Cet événement est un exemple des nombreuses possibilités en 2007-2008 de faire participer les jeunes aux activités commémoratives, aux cérémonies et aux événements d'apprentissage. La couverture médiatique a été exceptionnelle – 150 médias accrédités du Canada, de la France, de la Grande-Bretagne, de l'Allemagne et de la Belgique se trouvaient à Vimy. Au Canada, l'événement a produit 1 338 coupures de presse et audioscripts en anglais et 100 en français, ainsi qu'une couverture étendue à la une. L'événement diffusé en direct à partir de Vimy a été vu par des millions de téléspectateurs.

Une autre importante activité commémorative outre-mer le 19 août 2007, organisée en collaboration avec le gouvernement français, a souligné le 65^{e} anniversaire du raid sur Dieppe, jour où le Canada a essuyé le plus de pertes pendant la Seconde Guerre mondiale. Des quelque 5 000 soldats canadiens, plus de 3 300 ont été blessés et 913 ont perdu la vie. Plus de 1 900 sont devenus des prisonniers de guerre.

La fin des travaux de restauration du Monument commémoratif du Canada à Vimy et sa réouverture aux visiteurs ainsi que les événements hautement publicisés en Europe ont mieux fait connaître les lieux commémoratifs du Canada outre-mer. Environ 750 000 visiteurs se sont rendus à Vimy en 2007-2008, ce qui porte le total à un million de visiteurs aux 13 monuments – une augmentation globale de 34 p. 100 par rapport à l'année précédente.

Dans le cadre de l'engagement d'ACC d'étendre le programme du Souvenir aux vétérans des Forces canadiennes, le programme de la Semaine des anciens combattants en 2007 a été caractérisé par la participation des vétérans des Forces canadiennes et par leur inclusion dans l'affiche de la Semaine des anciens combattants de 2007. Une grande majorité des événements soulignant la Semaine des anciens combattants ont consacré une partie de leur message aux vétérans des Forces canadiennes.

La Journée du maintien de la paix est célébrée le 9 août chaque année. Elle reconnaît et commémore les réalisations et les sacrifices des plus de 125 000 membres des Forces canadiennes qui ont participé à des missions de maintien de la paix outre-mer. Cette journée, de plus en plus connue, incite de plus en plus les Canadiens et Canadiennes à souligner les réalisations des membres des Forces canadiennes.

En multipliant les possibilités de partenariat, ACC offre des possibilités aux Canadiens et aux Canadiennes, en particulier les jeunes, de participer aux activités du Souvenir. En 2007-2008, le Programme des contributions aux partenaires d'ACC a appuyé le programme du Souvenir par l'entremise du Fonds de partenariat d'action communautaire (1,37 million de dollars à 96 organismes sans but lucratif) et du Programme de restauration de cénotaphes et de monuments (450 000 dollars pour 51 projets).

Le Ministère a travaillé avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth (CSGC) afin d'entretenir les sépultures d'environ 117 000 Canadiens et Canadiennes tombés au combat dans plus de 80 pays. Par la voie d'une entente avec ACC, la CSGC est en train de recenser les 350 000 pierres tombales au Canada d'anciens combattants dont le gouvernement fédéral est responsable. Lorsque les travaux seront terminés en 2010, cette base de données nationale permettra de surveiller et d'entretenir les pierres tombales plus facilement et aidera les parents et les amis à retrouver la dernière demeure des anciens combattants.

Résultat stratégique n° 3 : Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidé et de l'allocation aux anciens combattants déposées par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leurs famille admissibles

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a renforcé ses pratiques de gestion et a répondu aux recommandations découlant d'une évaluation de la régie organisationnelle et d'un examen indépendant de la prise de décisions ayant trait aux pensions et aux indemnités d'invalidité. En se concentrant sur le service axé sur les citoyens, les employés ont participé à des discussions au sujet des priorités, de la gestion du changement, des communications améliorées et de la sensibilisation au risque. Le Tribunal a déterminé et communiqué les besoins actuels et futurs en ressources humaines dans son Plan intégré des ressources humaines et d'activités de 2008-2010.

La mise à jour 2008 du Plan stratégique du Tribunal fixe trois priorités qui soutiennent l'activité de programme suivante :

- Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités

Priorité : Programme soutenu (TACRA)

Le Tribunal a fait une utilisation optimale de son calendrier d'audiences et a offert des possibilités opportunes d'entendre les demandes des requérants. Le TACRA a travaillé étroitement avec des organisations représentatives afin de soumettre des demandes en offrant des options comme des comités de révision d'un seul membre, des soumissions écrites et des vidéoconférences. Le TACRA a reçu 7 670 demandes d'audience et 8 703 documents préparatoires ont été préparés. Cependant, 1 625 demandes ont été retirées ou abandonnées par les requérants. En rendant 7 303 décisions, le Tribunal a surpassé son objectif de 7 000 décisions tout en réduisant sensiblement le nombre de révisions et d'appels devant être entendus. Il a examiné et rajusté les processus pour assurer le traitement des demandes le plus efficace et le plus rapide possible.

Priorité : Prestation améliorée des programmes (TACRA)

Le Tribunal a donné suite aux préoccupations des requérants qui trouvent que le processus d'appel est long. Il a surveillé le volume et l'âge des demandes devant être entendues et, en collaboration avec les représentants des clients, a réussi à réduire sensiblement les délais en général (de 21 jours pour les demandes de révision et de 49 jours pour les demandes d'appel comparativement à l'année précédente) par des initiatives relatives à l'ordonnancement et aux méthodes de travail. Cependant, même si le TACRA a offert un calendrier élargi d'audiences, les représentants n'étaient pas toujours en mesure de présenter le nombre maximum possible de demandes. Le TACRA a également adopté des moyens technologiques et des initiatives précises afin de communiquer avec les membres et le personnel en temps opportun, ce qui a facilité le processus décisionnel. Quatre-vingt-dix pourcent des décisions ont été rendues à la révision et à l'appel en 32,1 jours et en 27,9 jours en moyenne respectivement, ce qui respecte considérablement l'engagement public de rendre une décision dans les 30 jours civils suivant la date de l'audience.

ACC a mis en œuvre une politique révisée sur l'hypoacousie en 2007. Dans le cas des requérants dont les demandes portant sur l'hypoacousie étaient tranchées auparavant par le TACRA (ou l'un de ses prédécesseurs) avant la révision de la politique, le Tribunal a mis une procédure en place qui permet aux clients de s'adresser à nouveau au Ministère pour obtenir une décision.

Pour les nouveaux membres, le Tribunal a adopté un cadre de perfectionnement professionnel révisé assorti d'une période de formation intensifiée, de séances de suivi et d'un plan de mentorat structuré. Tous les membres ont reçu une formation sur la législation et la réglementation et la tenue d'audiences et ont participé à des séances spécialisées sur la rédaction de décisions et à la formation relative aux tribunaux administratifs. D'autres possibilités de formation et outils ont été élaborés pour appuyer un processus décisionnel de qualité, cohérent et efficace.

Priorité : Communication active avec les appelants et les intervenants (TACRA)

Le Tribunal a mis en œuvre un plan de communication stratégique, ce qui lui a permis de réaliser d'importants progrès dans la sensibilisation et la diffusion de renseignements. Il a publié la brochure sur les audiences de révision et d'appel en septembre 2007, répondant ainsi au besoin qui avait été cerné en matière de communication de renseignements clairs et concis au sujet du Tribunal et de son secteur de responsabilité. Le TACRA a intensifié les communications avec les requérants, les représentants, les organisations d'intervenants et les parlementaires.

Priorité : Améliorer l'efficacité organisationnelle (ACC)

Cette priorité appuie toutes les activités de programmes du Portefeuille.

Dans le cadre du renouvellement de la fonction publique, l'élaboration d'un Plan intégré des ressources humaines et des activités est un engagement clé pour assurer une gestion efficace de nos ressources humaines. ACC a mis en œuvre un processus relatif à ce plan en septembre 2007. Les plans des secteurs et des directions ont été intégrés au plan ministériel de 2008-2009 qui a été affiché sur le site Web du Ministère le 31 mars 2008. En appui au Plan intégré des ressources humaines et des activités, le Ministère a élaboré un cours pilote à l'intention des conseillers en ressources humaines qui travaillent directement avec les gestionnaires. De plus, la première phase du tableau de bord des ressources humaines (données pertinentes sur les ressources humaines pour appuyer le Plan intégré) a été mise en œuvre en janvier 2008. Les gestionnaires sont entièrement responsables de leur plan intégré. Cependant, les résultats sont surveillés deux fois par année, et le Plan intégré des ressources humaines et des activités est entièrement intégré au cycle de planification et d'établissement de rapports du Ministère. Le succès du processus de planification globale a été attribué à des facteurs clés comme un mandat venant de la sous-ministre et des gestionnaires ayant une expérience solide en planification. L'analyse du risque de ce plan servira notamment à mettre à jour le profil de risque de l'organisation.

Sous la direction de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, ACC a participé à un projet de validation de principe ayant trait à une organisation de services partagés de technologie de l'information (OSPTI). Ce projet a examiné des possibilités d'économies d'échelle améliorées dans la prestation des services et l'affectation des ressources limitées pour assurer la réalisation des programmes et des activités, ainsi que les services de soutien. ACC continue de rechercher des possibilités de réaliser des économies en mettant en commun des ressources avec d'autres organisations, en travaillant avec ses partenaires actuels et en mettant au point les ententes opérationnelles continues. Le Ministère a réalisé des progrès également du côté de l'intégration des responsabilités liées aux télécommunications, bien que le rythme de l'intégration ait été influencé par l'initiative de l'OSPTI.

ACC se dirige vers la gestion des projets du Portefeuille et un cadre de mesure du rendement et de responsabilisation amélioré. En 2007-2008, le Ministère a élaboré un cadre pour les principaux indicateurs de rendement et a commencé à travailler aux paramètres de la technologie de l'information pour appuyer les exigences fondées sur des preuves.

ACC a nommé un dirigeant principal de la vérification et un dirigeant principal de l'évaluation. En 2007-2008, le Ministère a préparé le terrain pour mettre en place un Comité de vérification du Ministère d'ici l'été 2008. Le Comité sera formé d'une majorité de membres venant de l'extérieur d'ACC et conseillera la sous-ministre de manière indépendante et objective.

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE

Résultat stratégique n° 1 :

Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.

Activité de programme n° 1.1

Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier

Anciens Combattants Canada offre aux personnes admissibles des pensions ou des indemnités d'invalidité ou de décès, ainsi qu'un soutien financier à titre d'indemnisation pour des difficultés en raison d'invalidités et de pertes de revenu. Anciens Combattants Canada dispose d'une gamme complète et intégrée de programmes d'indemnisation et de bien-être visant à appuyer ses clients. Figurent au nombre de ces clients : les anciens combattants de la Première Guerre mondiale et de la Seconde Guerre mondiale, les anciens combattants de la guerre de Corée, les anciens combattants de la marine marchande, les vétérans des Forces canadiennes, les membres des Forces canadiennes, les époux et les épouses, les conjoints et conjointes de fait, certains civils et les survivants et les personnes à charge du personnel militaire et civil. De plus, Anciens Combattants Canada administre les pensions d'invalidité pour la Gendarmerie royale du Canada en vertu d'un protocole d'entente.

La mission d'ACC est d'offrir des services et des avantages exemplaires axés sur les clients et répondant à leurs besoins, en reconnaissance de leur dévouement pour le Canada. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être.

La stratégie d'évaluation du rendement du Ministère qui vise surveiller les avantages et les services associés à l'activité de programme comprend un examen annuel permettant de confirmer les indicateurs de rendement.

- *Pourcentage de décisions conformes aux normes et aux processus opérationnels du Ministère*

  Soixante-seize p. 100 des premières demandes de pensions et d'indemnité d'invalidité ont été traitées dans la norme de délai de service de 24 semaines. Alors que ceci représente une diminution dans le taux d'achèvement de l'année précédente, la différence est principalement due à une méthodologie améliorée qui est utilisée pour calculer le taux et non à cause d'une réduction du service aux clients.

En 2007-2008 nous avons réalisé un examen d'assurance de la qualité ayant trait à la conformité avec les politiques et les processus opérationnels relatifs aux prestations d'invalidité. Cet examen a permis une analyse des processus globaux ayant trait aux contacts avec les clients, à la préparation des demandes, à l'évaluation, au traitement des paiements et au counselling après la décision. La conformité globale aux politiques et aux processus opérationnels du Ministère a été établie à 91 p. 100. Ce premier examen du genre a établi un point de repère pour l'amélioration des programmes et les examens futurs. Comme mesure de suivi de la révision, les responsables des éléments de programmes visés élaborent des plans d'amélioration en 2008-2009 afin de combler les lacunes relevées. Parmi les activités d'amélioration recommandées, notons : passer en revue la politique sur les demandes incomplètes non traitées avec le personnel chargé du traitement des demandes afin de s'assurer que les lettres d'accompagnement et les documents de correspondance comportent les bonnes dates de retour de l'information demandée à ACC; mettre l'accent sur l'uniformisation des lettres de décision afin que la justification et les éléments de preuve à l'appui de la décision soient toujours inclus et que les lettres soient claires, concises et exactes; établir des normes en matière de documentation qui sont propres au processus de traitement des pensions d'invalidité (les normes sont en voie d'être achevées); et établir un processus régulier de surveillance du rendement qui permettra aux personnes visées de profiter d'encadrement et de mentorat et d'obtenir de la rétroaction sur les lacunes relevées.

De plus, un examen d'assurance de la qualité a été réalisé pour évaluer la conformité avec la politique et les processus opérationnels du Ministère ayant trait aux allocations, en particulier l'allocation pour soins (AS). Cet examen a fourni une analyse de la conformité globale avec la politique et le processus opérationnel, y compris l'admissibilité des clients, la pertinence du niveau d'allocation octroyé, la conformité avec la politique du PAAC concernant les limitations aux soins personnels, la rapidité de la décision, ainsi que la qualité et la pertinence de la lettre de décision. La conformité avec ces indicateurs de base a été établie à 84 p. 100. Ce premier examen du genre a établi un point de repère pour l'amélioration des programmes et les examens futurs. Les lacunes cernées dans le cadre de la révision seront discutées avec les responsables des éléments de programmes visés en 2008-2009, et des plans d'amélioration de la qualité seront établis. Les activités d'amélioration recommandées incluent : examiner les politiques, activités, lignes directrices, processus opérationnels et décisions d'appel liés à l'AS dans le but de simplifier le processus pour les décideurs; examiner l'application de la politique en matière de conseils relatives aux avantages, en l'occurrence l'AS, et l'admissibilité du client au titre de ses besoins non satisfaits; passer en revue les exigences en matière de documentation avec tous les conseillers de secteur afin que l'évaluation de l'AS permette de recueillir suffisamment de renseignements pour soutenir la nécessité de l'AS et le niveau de l'allocation requis; et établir un processus régulier de surveillance du rendement qui permettra aux personnes visées de profiter d'encadrement et de mentorat et d'obtenir de la rétroaction sur les lacunes relevées.

- *Nombre d'anciens combattants qui touchent une allocation temporaire ou à long terme pour perte de revenus ou une allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes et durée du versement des indemnités*

  La durée pendant laquelle les clients reçoivent un soutien financier varie. Le dossier n'est jamais fermé tant qu'il existe un besoin. Au 31 mars 2008, 406 clients recevaient une allocation temporaire pour perte de revenus. Le coût de cette aide en 2007-2008 s'est élevé à 9,9 millions de dollars.

  Il y avait 32 clients qui touchaient une allocation à long terme pour perte de revenus, ce qui représente un coût de 1,5 million de dollars pour 2007-2008.

  Le soutien de revenu des Forces canadiennes est une allocation non imposable qui aide les vétérans des Forces canadiennes qui sont aptes à travailler, mais qui n'ont pas trouvé d'emploi ou ont trouvé seulement un emploi peu payant après leur programme de réadaptation. Cette aide était offerte en 2007-2008, mais il n'y avait aucun client admissible pendant cette année.

Le rendement du Ministère est aussi évalué tous les deux ans afin de confirmer l'indicateur de rendement.

- *Pourcentage des clients interrogés qui étaient satisfaits des avantages et services qu'ils avaient reçus*

  Les résultats globaux du Sondage national sur la satisfaction des clients 2007 révèlent un taux global de satisfaction de 79 p. 100. Ce sondage a été mené à la fois auprès de bénéficiaires d'avantages et de services et de personnes dont la demande de prestation ou de service avait été rejetée. De nouvelles questions ont été ajoutées à l'enquête de 2007 afin de recueillir des données plus précises sur nos programmes et nos services et de déterminer si ceux-ci répondent aux besoins de nos clients. Comme le sondage de 2007 est différent des sondages précédents, nous ne pouvons pas faire une comparaison directe des résultats finals (la satisfaction globale en 2005 s'établissait à 84 p. 100). Ces nouvelles questions nous ont éclairé davantage et ont créé un nouveau point de repère qui nous permettra de surveiller les niveaux de satisfaction de nos clients à l'égard de plus d'aspects de nos programmes et services.

Ressources financières (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
2 182,6	2 201,2	2 067,9

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Prévues	Total des autorisations	Réelles
1 261	1 384	1 384

Activité de programme n° 1.2

Prestations et services de soins de santé et de réinsertion

Anciens Combattants Canada offre des avantages médicaux, un Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins de longue durée et des mesures de soutien à la réadaptation et à la réinsertion dans la vie civile aux anciens combattants et à d'autres clients admissibles. Le programme de soins de santé vise à améliorer la qualité de vie des clients d'ACC, à favoriser l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que les clients demeurent à leur domicile et au sein de leur collectivité.

Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat de programme correspondant est le suivant :

- Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des avantages médicaux et des services correspondant à leurs besoins.

Le rendement du Ministère sur le plan des prestations et des services de soins de santé et de réinsertion offerts aux clients est mesuré en fonction des indicateurs de rendement suivants :

- *Dépenses totales du Programme de choix*

  Les dépenses du Programme de choix sont un volet des avantages et des services de soins de santé et de réinsertion d'ACC et ne comprennent pas les dépenses du PAAC ni celles des soins de longue durée. Les dépenses totales du Programme de choix pour 2007-2008 s'établissaient à 261,8 millions de dollars, soit une diminution de 1,6 p. 100 par rapport aux niveaux de 2006-2007. Le nombre des clients des Forces canadiennes et les dépenses continuent d'augmenter, mais cela a été plus que compensé par la diminution du nombre de clients ayant servi en temps de guerre qui reçoivent des avantages et par la diminution du coût moyen par transaction pour les clients ayant servi en temps de guerre.

- *Nombre total de contrats de services nécessaires pour administrer les dépenses du programme*

  Pour 2007-2008, les frais de contrat du système de traitement des soins de santé (à l'exclusion des frais liés la réadaptation professionnelle et à l'aide au placement) ont totalisé 23,8 millions de dollars. Ces frais comprennent les frais par transaction pour les avantages médicaux, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les déplacements à des fins médicales de même que les coûts d'administration des entrepreneurs. Les coûts totaux pour 2007-2008 étaient d'un million de dollars de moins qu'en 2006-2007. Cette diminution a été enregistrée dans les coûts d'administration des entrepreneurs ayant trait au centre d'autorisation de traitement.

- *Taux de conformité avec les normes et les processus opérationnels du Ministère*

  Dans le cadre du Programme de gestion de la qualité, nous examinons régulièrement l'exécution des programmes et la prestation des soins de santé pour évaluer leur niveau de conformité avec les normes et les processus opérationnels du Ministère. Ces examens sont menés selon un cycle triennal et fournissent des preuves au sujet de la conformité de l'exécution des programmes et de la prestation des services. Ils donnent lieu également à des recommandations qualitatives pour améliorer les programmes et les services.

  En 2007-2008, dans le cadre du Programme de gestion de la qualité, nous avons mené un examen complet de la conformité de la gestion de cas avec les politiques et les lignes directrices du Ministère. Parmi les fonctions de gestion de cas évaluées, mentionnons le travail des équipes interdisciplinaires, l'évaluation et l'élaboration du plan d'intervention individuel du client, la coordination des services et l'évaluation des résultats. Le niveau de conformité global de la prestation des services de gestion de cas avec la politique et les processus opérationnels du Ministère a été établi à 61 p. 100. Nous avons mené d'autres examens d'assurance de la qualité nationaux pour réaliser une analyse approfondie de la conformité avec les processus nationaux normalisés d'évaluation des clients et d'élaboration d'un plan d'intervention. Le niveau de conformité global de ces deux services a été établi à 70 p. 100 et à 67 p. 100, respectivement. Ces examens internes et d'autres activités de surveillance ont déterminé que, même si le personnel est favorable à l'idée d'offrir une gestion de cas pour appuyer la mise en œuvre avec succès des programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants, des éléments de programmes précis doivent être mieux compris et connus, et faire l'objet d'une formation supplémentaire. Le Ministère a donc entrepris d'améliorer la gestion de cas en intervenant directement pour augmenter la qualité de la gestion de cas par la formation du personnel, des possibilités aux gestionnaires de mettre en commun les pratiques et l'amélioration du processus d'accréditation des équipes des services aux clients. De plus, un groupe de travail a été formé pour se pencher sur la pratique de la gestion de cas au Ministère afin de formuler des recommandations et de mettre en œuvre une stratégie complète sur la gestion de cas qui se traduirait par la prestation de services de qualité aux clients.

- *Dépenses totales en matière de réadaptation et d'assistance professionnelle*

  Les dépenses en matière de réadaptation professionnelle pour 2007-2008 s'établissaient à 3,1 millions de dollars, comparativement à un niveau de référence approuvé de 11,3 millions de dollars. Ces dépenses étaient plus élevées qu'en 2006-2007 et elles devraient continuer d'augmenter à mesure que plus de clients utiliseront les programmes en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Ressources financières (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
1 128,7	1 169,9	1 065,5

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Prévues	Total des autorisations	Réelles
2 130	2 144	2 144

Résultat stratégique n° 2

Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.

Activité de programme n° 2.1

Élaboration de programmes du Souvenir

Les programmes du Souvenir visent à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, à inciter les collectivités à commémorer ces réalisations et ces sacrifices et à sensibiliser les collectivités à leur importance dans la vie des Canadiens et des Canadiennes d'aujourd'hui.

La mission d'ACC est également de garder bien présent à la mémoire des Canadiens et des Canadiennes le souvenir des exploits et sacrifices des anciens combattants du Canada. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat stratégique correspondant est le suivant :

- Les Canadiens et Canadiennes qui participent aux commémorations comprennent et connaissent la valeur des réalisations et des sacrifices de personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix.

La stratégie d'évaluation du rendement du Ministère servant à rendre compte du résultat attendu comprend l'évaluation à intervalles réguliers de l'indicateur de rendement suivant :

- *Pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui connaissent les activités de commémoration et qui y prennent part*

  Nous avons obtenu des résultats favorables qui sont corroborés par le Sondage national sur la satisfaction des clients de 2007, lequel révèle que 85 p. 100 des clients d'ACC (80 p. 100 en 2005) sont satisfaits des activités de commémoration d'ACC.

Une recherche réalisée dans le cadre de la Semaine des anciens combattants 2007 montre que 64 p. 100 des Canadiens et des Canadiennes (66 p. 100 en 2006) ont entendu parler de la Semaine des anciens combattants, et que 75 p. 100 (72 p. 100 en 2006) sont d'accord pour dire qu'il est important de souligner cette semaine chaque année. Le niveau de participation aux activités de la Semaine des anciens combattants s'est maintenu à 34 p. 100 en 2007 (contre 35 p. 100 en 2006). Dans une proportion semblable à 2006, la moitié des Canadiens et des Canadiennes (51 p. 100) ont indiqué qu'ils avaient regardé à la télévision les cérémonies au Monument commémoratif de guerre à l'occasion du jour du Souvenir en 2007, tandis que 34 p. 100 ont remarqué les affiches « N'oublions jamais » (comparativement à 21 p. 100 en 2006). La capsule documentaire « N'oublions pas » du gouvernement du Canada a été diffusée au cours des deux semaines qui ont précédé le jour du Souvenir. Des recherches indiquent que 60 p. 100 des Canadiens ont vu, lu ou entendu des messages en hommage à nos anciens combattants. Parmi ceux qui s'en souvenaient, 61 p. 100 avaient un souvenir très net de certains aspects de la capsule documentaire.

Ressources financières (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
52,9	56,3	48,1

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Prévues	Total des autorisations	Réelles
162	189	189

Résultat stratégique n° 3

Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles.

Activité de programme n° 3.1

Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre aux anciens combattants du temps de guerre, aux vétérans et aux militaires des Forces canadiennes admissibles, aux clients de la GRC ainsi qu'aux civils admissibles et à leur famille la possibilité de demander une audience de révision et d'appel

pour assurer l'équité du processus décisionnel relatif aux demandes de pensions d'invalidité, d'indemnités d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

Le Tribunal a pleine compétence pour entendre, trancher et traiter toutes les demandes de révision et d'appel qui lui sont présentées conformément à la *Loi sur les pensions*, à la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes* et à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et d'autres lois adoptées par le Parlement. L'objectif du Tribunal est d'assurer que les clients reçoivent les avantages auxquels ils ont droit de façon efficace, équitable et en tenant compte des éléments de preuve fournis et conformément aux lois en vigueur. Le résultat attendu liant l'activité de programme au résultat stratégique correspondant est le suivant :

- Équité des programmes des pensions d'invalidité, des indemnités d'invalidité et des allocations aux anciens combattants

Le Tribunal évalue le respect de son résultat stratégique tous les trois mois afin de confirmer l'indicateur de rendement :

- *Pourcentage des décisions de la Cour fédérale du Canada qui confirment les objectifs du Tribunal*

  Lorsque tous les moyens de recours auprès du Tribunal ont été épuisés, les requérants peuvent présenter une demande de contrôle judiciaire à la Cour fédérale. En 2007-2008, 11 appelants ont déposé une demande auprès de la Cour fédérale (moins de 0,2 p. 100 des 7 303 décisions du Tribunal). La Cour fédérale a émis neuf décisions : quatre confirmaient la décision du Tribunal et cinq l'infirmaient. Deux décisions ont été retournées au Tribunal pour une nouvelle audience conformément à une ordonnance par consentement.

Ressources financières (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
13,7	15,2	15,0

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Prévues	Total des autorisations	Réelles
143	143	142

SECTION III - INFORMATION ADDITIONNELLE

Liens du Ministère avec les résultats du gouvernement du Canada

2007-2008				
(en millions de $)	Dépenses actuelles 2007-2008			Correspond aux priorités du gouvernement du Canada
	Budgétaire	Non-budgétaire	Total	
Résultat stratégique n° 1 : Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leur sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion				
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier	2 067,9	-	2 067,9	La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes
Prestations et services de soins de santé et de réinsertion	1 065,5	-	1 065,5	Des Canadiens et Canadiennes en santé
Résultat stratégique n° 2 : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance				
Élaboration de programmes du Souvenir	48,1	-	48,1	Une culture et un patrimoine canadiens dynamique
Résultat stratégique n° 3 : Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposées par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leurs famille admissibles.				
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités	15,0	-	15,0	La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes

Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (équivalents temps plein compris)

(en millions de dollars)	2005-2006 Dépenses réelles	2006-2007 Dépenses réelles	2007-2008			
			Budget [1] principal	Dépenses prévues	Total des [2] autorisations	Dépenses réelles
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier		1 932,8	2 182,4	2 182,6	2 201,2	2 067,9
Prestations et services de soins de santé et de réinsertion		1 021,5	1 128,5	1 128,7	1 169,9	1 065,5
Élaboration de programmes du Souvenir		59,6	51,1	52,9	56,3	48,1
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions d'invalidité et des indemnités		14,1	13,7	13,7	15,2	15,0
Total	2 881,4	3 028,0	3 375,7	3 377,9	3 442,6	3 196,5
Moins : revenus non disponibles [3]	32,6	29,8	31,5	31,5	31,5	30,0
Plus: Coût des services reçus à titre gracieux	32,1	32,5	30,8	31,0	34,9	34,9
Total des dépenses ministérielles	2 880,9	3 030,7	3 375,0	3 377,4	3 446,0	3 201,4
Équivalents temps plein	3 676	3 695	3 696	3 696	3 859	3 859

[1] Les régimes d'avantages sociaux des employés sont déjà pris en compte dans le total du Budget des dépenses principal.
[2] Pour le cycle d'établissement de rapports 2007-2008 la colonne du « total des autorisations » fait référence au total des autorisations de dépenses reçues pendant l'exercice financier ainsi qu'au financement reçu des crédits 5, 10 et 23 du CT.
[3] Les revenus non disponibles comprennent tous les revenus non fiscaux qui seront portés au crédit du Trésor.

Tableau 2 : Postes votés et législatifs

(en millions de dollars)		2007-2008			
Poste voté ou législatif	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	Budget principal	Dépenses prévues	Total des[1] autorisations	Dépenses réelles
1	Anciens Combattants Canada - Dépenses de fonctionnement	905,9	907,7	966,0	867,7
5	Anciens Combattants - Dépenses en capital	22,8	23,2	26,6	26,3
10	Anciens Combattants - Subventions et contributions	2 397,6	2 397,6	2 397,6	2 250,2
15	Anciens Combattants Canada - Tribunal des anciens combattants (révision et appel) - Dépenses de fonctionnement	9,5	9,5	10,3	10,2
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	39,6	39,6	41,4	41,4
(S)	Ministre des Anciens Combattants - Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(S)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,2	0,2	0,2
(S)	Remboursement des montants crédités aux revenus des années antérieures	-	-	0,2	0,2
(S)	Montants adjugés par un tribunal	-	-	0,1	0,1
(S)	Utilisation du produit de la vente des biens excédentaires de l'État	-	-	0,1	0,1
(S)	Remboursement, aux termes de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, des rajustements de compensation faits conformément à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	-	-	-	-
(S)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des soldats de retour au pays	-	-	-	-
(S)	Crédits de soutien à la réintégration en vertu de l'article 8 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*	-	-	-	-
	Total du Portefeuille	3 375,7	3 377,9	3 442,6	3 196,5

[1] Pour le cycle d'établissement de rapports 2007-2008 la colonne du « total des autorisations » fait référence au total des autorisations de dépenses reçues pendant l'exercice financier ainsi qu'au financement reçu des crédits 5, 10 et 23 du CT.

Le crédit 1 (Anciens Combattants - Dépenses de fonctionnement) comprend les fonds affectés aux postes suivants (en millions de dollars)

Description	Total des autorisations	Dépenses réelles
Frais administratifs et généraux engagés pour appuyer l'exécution des programmes (p. ex. traitements, déplacements, services professionnels, fournitures, locations, télécommunications, etc.)	299,4	288,0
Produits et services achetés au nom des anciens combattants (p. ex. médicaments sur ordonnance, services de soins dentaires, d'audiologie et de soins de la vue, équipement spécial, soins de longue durée dans des hôpitaux non ministériels, etc.)	648,6	561,9
Paiements à titre gracieux liés aux essais de l'agent Orange à la BFC Gagetown	18,0	17,8
Total du crédit 1	**966,0**	**867,7**

Tableau 3 : Renseignements sur les dépenses de projets

(en millions de dollars)	Coût total estimatif actuel	Dépenses réelles 2005-2006	Dépenses réelles 2006-2007	2007-2008			
				Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne	114,3	17,2	11,9	23,2	23,2	26,5	26,4
Projet de restauration des monuments en Europe	29,8	8,9	9,3	-	0,4	0,4	0,2
Total	144,1	26,1	21,2	23,2	23,6	26,9	26,6

Tableau 4 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT)

Anciens Combattants Canada gère les programmes de paiements de transfert de plus de cinq millions de dollars suivants :

(en millions de dollars)	2007-2008
Pensions et indemnités d'invalidité et de décès	1 737,8
Indemnités et prestations d'invalidité	157,0
Allocation aux anciens combattants / Allocation de guerre pour les civils	16,4
Perte de revenu et prestation supplémentaire de retraite	11,7
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	303,2
Le Fonds du Souvenir	9,6
Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	9,2

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les programmes de paiements de transfert susmentionnés, voir www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2007-2008/index-fra.asp

Tableau 5 : Politiques concernant les voyages

Le portefeuille d'Anciens Combattants applique les paramètres des politiques du SCT sur les voyages.

Tableau 6 : États financiers des ministères et organismes du gouvernement du Canada

Anciens Combattants Canada
Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2007 et de toute l'information figurant dans ces états incombe à la direction d'Anciens Combattants Canada. Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables canadiens généralement reconnus pour le secteur public.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité de l'information présentée dans les états financiers. Certaines des informations qui s'y trouvent sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction et tiennent compte de l'importance relative. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières d'Anciens Combattants. L'information financière soumise pour la préparation des Comptes publics du Canada et incluse dans le *Rapport ministériel sur le rendement* d'Anciens Combattants concorde avec les états financiers ci-joints.

La direction possède un système de gestion financière et de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements, qu'elles respectent les autorisations du Parlement et qu'elles sont comptabilisées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds du gouvernement. La direction veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection, la formation et le perfectionnement adéquats d'employés compétents, par une organisation assurant une séparation appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans tout Anciens Combattants.

Anciens Combattants Canada possède un comité ministériel de vérification dont le rôle consiste à surveiller la conformité avec les exigences législatives et réglementaires, tout en s'assurant de l'intégrité des rapports financiers, des contrôles internes, des contrôles et des procédures de divulgation, ainsi que des fonctions internes de vérification. Dans l'exercice de son mandat, le comité de vérification fournit des conseils à la haute direction afin d'aider celle-ci à s'acquitter de ses responsabilités relatives à la gestion des risques et au fonctionnement des cadres de contrôle de la gestion.

Les états financiers d'Anciens Combattants Canada n'ont pas été vérifiés.

Suzanne Tining
Sous-ministre
Le 30 juillet 2008

Ron Herbert
Agent financier supérieur
Le 25 juillet 2008

Anciens Combattants
État des résultats (non vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)	2008	2007
Charges (note 4)		
Pensions, indemnités d'invalidité, allocations d'invalidité et de décès, et soutien financier	2 077 499	1 946 695
Prestations de soins de santé	1 053 315	1 021 674
Le Canada se souvient	50 510	53 495
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	16 162	15 223
Total des charges	**3 197 486**	**3 037 087**
Revenus (note 5)		
Pensions, indemnités d'invalidité, allocations d'invalidité et de décès, et soutien financier	2 542	2 786
Prestations de soins de santé	18 821	18 879
Le Canada se souvient	47	16
Total des revenus	**21 410**	**21 681**
Coût de fonctionnement net	**3 176 076**	**3 015 406**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens Combattants
État de la situation financière (non vérifié)
Au 31 mars

(en milliers de dollars)	2008	2007
Actifs		
Actifs financiers		
Encaisse	642	0
Débiteurs et avances (note 6)	9 153	11 373
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	105	95
Immobilisations corporelles (note 7)	132 154	107 283
Total des actifs	**142 054**	**118 751**
Passifs		
Créditeurs et charges à payer	49 805	46 372
Indemnités de vacances et congés compensatoires	10 501	10 083
Revenus reportés	0	733
Autres passifs (note 8)	12 404	13 623
Indemnités de départ (note 9)	46 834	45 076
Total des passifs	**119 544**	**115 887**
Avoir du Canada	**22 510**	**2 864**
Total	**142 054**	**118 751**
Passifs éventuels (note 10)		
Obligations contractuelles (note 11)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens Combattants
État de l'avoir du Canada (non vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)	2008	2007
Avoir du Canada, début de l'exercice	2 864	(14 753)
Coût de fonctionnement net	(3 176 076)	(3 015 406)
Crédits de l'exercice utilisés (note 3)	3 196 454	3 027 967
Revenus non disponibles pour dépenses	(21 585)	(21 979)
Variation de la situation nette du Trésor (note 3)	(11 059)	(5 332)
Services fournis gratuitement par d'autres ministères (note 12)	31 912	32 367
Avoir du Canada, fin de l'exercice	**22 510**	**2 864**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens Combattants Canada
État des flux de trésorerie (non vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)	2008	2007
Activités de fonctionnement		
Coût de fonctionnement net	3 176 076	3 015 406
Éléments sans effet sur l'encaisse		
Amortissement des immobilisations corporelles	(4 861)	(4 571)
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	(74)	
Gain sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	16	
Ajustements apportés aux immobilisations corporelles	1 071	590
Services fournis gratuitement	(31 912)	(32 367)
Variation de l'état de la situation financière		
Augmentation (diminution) des débiteurs et des avances	(2 220)	347
Augmentation (diminution) des charges payées d'avance	10	73
(Augmentation) diminution des passifs	(3 657)	(1 426)
Encaisse utilisée pour les activités de fonctionnement	3 134 449	2 978 052
Activités d'investissement en immobilisation		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	29 335	22 604
Produits de l'aliénation d'immobilisations corporelles	(616)	
Encaisse utilisée pour les activités d'investissement en immobilisations	28 719	22 604
Activités de financement		
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	(3 163 810)	(3 000 656)
Encaisse nette utilisée	**(642)**	**0**
Encaisse, début de l'exercice	**0**	**0**
Encaisse, fin de l'exercice	**642**	**0**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Anciens Combattants Canada
Notes complémentaires aux états financiers (non vérifiés)

1. Mandat et objectifs

Le ministère des Anciens Combattants a été créé par la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants* à titre de ministère en vertu de l'Annexe I de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le portefeuille des Anciens Combattants se compose du ministère des Anciens Combattants qui relève du ministre des Anciens Combattants, et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) qui rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants.

Le mandat d'Anciens Combattants Canada tel qu'énoncé dans la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants* comprend les soins, le traitement ou la réinsertion dans la vie civile des personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté; des personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre et des autres personnes désignées par le gouverneur en conseil, y compris les soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge.

Le Ministère s'acquitte de ses responsabilités grâce à ses divers programmes. Le programme Le Canada se souvient vise à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et de celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix. Le programme des avantages pour soins de santé offre aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles des avantages médicaux et d'autres avantages de santé. Le programme des pensions et allocations d'invalidité et de décès, et de soutien financier offre des pensions d'invalidité ou de décès, du soutien financier sous forme d'allocations aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles. Le programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) donne aux anciens combattants de guerre du Canada, aux vétérans et aux membres actifs admissibles des Forces canadiennes, aux clients de la GRC, aux civils admissibles et à leur famille la possibilité d'obtenir une audience de révision et d'appel pour s'assurer de l'équité dans le processus de décision en matière de pension et d'indemnités d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables canadiens généralement reconnus pour le secteur public.

Les principales conventions comptables sont les suivantes :

a) *Crédits parlementaires*

Anciens Combattants Canada est financé par le gouvernement du Canada au moyen de crédits parlementaires. Les crédits consentis à Anciens Combattants Canada ne correspondent pas à la présentation des rapports financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus étant donné

que les crédits sont fondés, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les crédits parlementaires. La note 3 complémentaire aux états financiers présente un rapprochement général entre les deux méthodes de rapports financiers.

b) *Encaisse nette fournie par le gouvernement*

Anciens Combattants Canada fonctionne au moyen du Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. La totalité de l'encaisse reçue par Anciens Combattants Canada est déposée au Trésor, et tous les décaissements faits par Anciens Combattants Canada sont prélevés sur le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement est la différence entre toutes les rentrées de fonds et toutes les sorties de fonds, y compris les opérations entre les ministères fédéraux.

c) *Variation de la situation nette du Trésor*

La variation de la situation nette du Trésor correspond à la différence entre l'encaisse nette fournie par le gouvernement et les crédits utilisés au cours d'un exercice, à l'exclusion du montant des revenus non disponibles comptabilisés par Anciens Combattants Canada. Elle découle d'écarts temporaires entre le moment où une opération touche un crédit et le moment où elle est traitée par le Trésor.

d) *Revenus*

Les revenus sont comptabilisés dans l'exercice où les opérations ou les faits sous-jacents surviennent. Les revenus déjà encaissés mais non gagnés sont présentés à titre de revenus reportés dans l'état de la situation financière. Ce montant représente les paiements anticipés versés à l'Hôpital Sainte-Anne pour les patients hospitalisés.

e) *Charges*

Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice :

- Les subventions sont comptabilisées dans l'exercice au cours duquel les critères de paiement sont satisfaits.
- Les contributions sont comptabilisées dans l'exercice au cours duquel le bénéficiaire a rempli les conditions de l'accord de transfert.
- Les indemnités de vacances et de congés compensatoires sont passées en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives.
- Les services fournis gratuitement par d'autres ministères pour les locaux, les cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires et les services juridiques sont comptabilisés à titre de charges de fonctionnement à leur coût estimatif.

f) *Paiements des avantages*

La majorité des programmes administrés par Anciens Combattants Canada visent la prestation d'avantages futurs aux membres et aux vétérans des Forces canadiennes. Par conséquent, les résultats du calcul du passif actuariel des avantages futurs et les renseignements s'y rattachant sont présentés dans les états financiers du gouvernement du Canada, le principal promoteur de ces avantages. La comptabilisation et la présentation de ces avantages dans les présents états financiers diffèrent, étant donné qu'Anciens Combattants Canada inscrit en charge les prestations d'invalidité à mesure qu'elles sont dues et qu'il ne fait rapport d'aucunes prestations accumulées au titre des avantages futurs. Les paiements des avantages versés directement aux bénéficiaires (pensions, indemnités d'invalidité, allocations de décès et de soutien financier, entre autres) sont inscrits à titre de subventions ou de contributions, tandis que les avantages offerts par les fournisseurs de service (certains avantages médicaux, par exemple) sont enregistrés comme dépenses de fonctionnement. Ce traitement comptable correspond au financement alloué au Ministère par le biais de crédits parlementaires.

g) *Avantages sociaux futurs des employés*

i) *Prestations de retraite* : Les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique, un régime multi-employeurs administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations d'Anciens Combattants Canada au régime sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées et elles représentent l'obligation totale du Ministère découlant du régime. Anciens Combattants Canada n'est pas tenu de verser des cotisations au titre de l'insuffisance actuarielle du régime.

ii) *Indemnités de départ* : Les employés ont droit à des indemnités de départ, prévues dans les conventions collectives ou les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités s'accumule à mesure que les employés effectuent les services nécessaires pour les gagner. Le coût des avantages sociaux gagnés par les employés est calculé à l'aide de l'information provenant des résultats du passif déterminé sur une base actuarielle pour les prestations de départ à l'échelle de l'ensemble du gouvernement.

h) *Comptes débiteurs*

Les débiteurs sont comptabilisés en fonction des montants que l'on prévoit réaliser. Des provisions sont établies pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

i) *Immobilisations corporelles*

Toutes les immobilisations corporelles et les améliorations locatives dont le coût initial est d'au moins 10 000 dollars sont comptabilisées à leur coût d'achat. Anciens Combattants Canada n'inscrit pas à l'actif les biens incorporels, les œuvres d'art et les trésors historiques ayant une valeur culturelle, esthétique ou historique, les biens situés dans les réserves indiennes et les collections des musées.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative de l'immobilisation, de la façon suivante :

Catégorie d'immobilisations	**Période d'amortissement**
Bâtiments	25 ans
Travaux et infrastructure	25 ans
Machines et matériel	5 à 15 ans
Informatiques	2 à 5 ans
Véhicules	5 ans
Améliorations locatives	Le moindre de la vie utile de l'amélioration ou de la durée du bail
Actifs en construction	Une fois qu'ils sont en service, selon la catégorie d'immobilisations

j) *Opérations en devises*

Les opérations en devises sont converties en dollars canadiens en s'appuyant sur le taux de change en vigueur à la date de l'opération. Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens en utilisant le taux de change en vigueur le 31 mars. Les gains et les pertes résultant de la conversion de devises sont présentés à l'état des résultats selon les activités auxquelles ils se rapportent.

k) *Passif éventuel*

Le passif éventuel représente des obligations possibles qui peuvent devenir des obligations réelles selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou non et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et une charge. Si la probabilité ne peut être déterminée ou s'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est présentée dans les notes complémentaires aux états financiers.

l) *Passifs environnementaux*

Les passifs environnementaux reflètent les coûts estimatifs liés à la gestion et à la remise en état des sites contaminés. À partir des meilleures estimations de la direction, on comptabilise un passif et une charge lorsque la contamination se produit ou lorsque Anciens Combattants Canada est mis au courant de la contamination et est obligé ou probablement obligé d'assumer ces coûts. S'il n'est pas possible de déterminer la probabilité de l'obligation du Ministère d'assumer ces coûts ou s'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, les coûts sont présentés à titre de passif éventuel dans les notes complémentaires aux états financiers.

m) *Incertitude relative à la mesure*

La préparation des présents états financiers conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor du Canada, qui sont conformes aux principes comptables canadiens généralement reconnus pour le secteur public, exige de

la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés des actifs, des passifs, des revenus et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites sont le passif éventuel, la durée de vie utile des immobilisations corporelles et le passif lié aux indemnités de départ. Les résultats réels pourraient différer des estimations de façon importante. Les estimations de la direction sont examinées périodiquement et, à mesure que des rajustements deviennent nécessaires, ils sont constatés dans les états financiers de l'exercice où ils sont connus.

3. Crédits parlementaires

Anciens Combattants Canada reçoit son financement au moyen de crédits parlementaires annuels. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, pendant l'exercice en cours ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, les résultats de fonctionnement nets d'Anciens Combattants Canada pour l'exercice diffèrent selon qu'ils sont présentés suivant le financement octroyé par le gouvernement ou suivant la méthode de la comptabilité d'exercice. Les différences sont rapprochées dans les tableaux suivants.

a) Rapprochement du coût de fonctionnement net et des crédits de l'exercice en cours

(en milliers de dollars)	2008	2007
Coût de fonctionnement net	3 176 076	3 015 406
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui n'ont pas d'effet sur les crédits :		
Ajouter (Déduire) :		
Services fournis gratuitement	(31 912)	(32 367)
Revenu non disponible pour dépenser	21 585	21 979
Remboursement des charges des exercices précédents	9 242	7 727
(Augmentation) des indemnités de départ	(1 758)	(2 792)
Amortissement des immobilisations corporelles	(4 861)	(4 571)
Droits de Justice Canada		(1 545)
Dépense des mauvaises créances	(1 248)	(2 697)
(Augmentation) Diminution des indemnités de vacances et des congés compensatoires	(418)	37
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	(74)	
Autres	398	4 113
	3 167 030	3 005 290
Rajustements pour les postes sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui ont un effet sur les crédits :		
Ajouter (Déduire) :		
Acquisition d'immobilisations corporelles	29 335	22 604
Charges payées d'avance	89	73
	29 424	22 677
Crédits de l'exercice en cours utilisés	3 196 454	3 027 967

b) Crédits fournis et utilisés

	Crédits fournis	
(en milliers de dollars)	**2008**	**2007**
Crédit 1 - Dépenses de fonctionnement	966 012	882 315
Crédit 5 - Dépenses en capital	26 552	23 075
Crédit 10 - Subventions et contributions	2 397 619	2 343 715
Crédit 15 - Dépenses de programme	10 336	10 017
Montants législatifs	42 089	39 565
	3 442 608	**3 298 687**
Moins :		
Crédits annulés	(246 154)	(270 720)
Crédits de l'exercice en cours utilisés	3 196 454	3 027 967

c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement et des crédits de l'exercice en cours utilisés

(en milliers de dollars)	2008	2007
Encaisse nette fournie par le gouvernement	3 163 810	3 000 656
Revenu non disponible pour dépenser	21 585	21 979
Variation de la situation nette du Trésor		
Variation des débiteurs et des avances	2 220	(347)
Variation des créditeurs et des charges à payer	3 433	(960)
Variation des revenus reportés	(733)	49
Autres rajustements	6 139	6 590
	11 059	5 332
Crédits de l'exercice en cours utilisés	**3 196 454**	**3 027 967**

4. Charges

Le tableau suivant donne le détail des charges par catégorie.

(en milliers de dollars)	2008	2007
Paiements de transfert		
Particuliers	2 222 672	2 098 279
Organismes à but non lucratif	11 490	13 183
Autres pays et organismes internationaux	9 190	8 859
Autres	157	15
Total des paiements de transfert	2 243 509	2 120 336
Fonctionnement		
Services professionnels et spéciaux	316 745	310 588
Salaires et avantages sociaux	304 837	291 708
Services publics, fournitures et approvisionnements	213 784	217 658
Transport et communications	39 808	39 353
Réparation et d'entretien	20 911	20 003
Installations	14 100	14 700
Amortissement	4 861	4 571
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	74	
Dépense des mauvaises créances	1 248	2 697
Indemnités de départ	1 758	2 792
Autres	35 851	12 681
Total des charges de fonctionnement	953 977	916 751
Total des charges	**3 197 486**	**3 037 087**

5. Revenus

Le tableau suivant donne le détail des revenus par catégorie.

(en milliers de dollars)	2008	2007
Services hospitaliers	17 371	17 723
Repas	353	362
Vente de biens et de produits d'information	85	114
Gain sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	16	
Autres recettes	3 585	3 482
Total des revenus	**21 410**	**21 681**

6. Comptes débiteurs et avances

Le tableau suivant donne le détail des comptes débiteurs et des avances.

(en milliers de dollars)	2008	2007
Débiteurs de l'extérieur	19 052	18 232
Débiteurs des autres ministères et organismes fédéraux	1 717	4 251
Avances	976	952
Total partiel	21 745	23 435
Moins : Provision pour créances douteuses sur les débiteurs de l'extérieur	(12 592)	(12 062)
Total	9 153	11 373

7. Immobilisations corporelles

Les tableaux suivants donnent le détail des immobilisations corporelles.

	Coût			
(en milliers de dollars) Catégorie d'immobilisations	Solde d'ouverture	Acquisitions	Aliénations et ajustements	Solde de clôture
Terrains	612	4	(463)	153
Bâtiments	66 453	114	11 252	77 819
Travaux et infrastructure	4 417		128	4 545
Machines et équipement	4 092	264	(5)	4 351
Informatique	10 793	1 489	(3 680)	8 602
Véhicules	1 352	165	(182)	1 335
Améliorations locatives	335	612	269	1 216
Actifs en construction	81 292	26 687	(12 388)	95 591
Total	169 346	29 335	(5 069)	193 612

Amortissement cumulé				
(en milliers de dollars) Catégorie d'immobilisations	Solde d'ouverture	Amortissement	Aliénations et ajustements	Solde de clôture
Terrains				
Bâtiments	46 246	3 361	(1 395)	48 212
Travaux et infrastructure	2 863	178	(106)	2 935
Machines et équipement	2 404	392	(16)	2 780
Informatique	9 420	717	(3 709)	6 428
Véhicules	929	158	(182)	905
Améliorations locatives	201	55	(58)	198
Actifs en construction				
Total	62 063	4 861	(5 466)	61 458

La charge d'amortissement pour l'exercice terminé le 31 mars 2008 s'élève à 4 861 $ (4 571 $ en 2007).

Valeur comptable nette		
(en milliers de dollars)	2008	2007
Catégorie d'immobilisations	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Terrains	153	613
Bâtiments	29 609	20 208
Travaux et infrastructure	1 610	1 554
Machines et équipement	1 571	1 688
Informatique	2 173	1 372
Véhicules	430	423
Améliorations locatives	1 018	134
Actifs en construction	95 590	81 291
Total	132 154	107 283

8. Autres passifs

Les autres passifs représentent les fonds reçus de tiers qui sont à être décaissés à des fins précises. Le tableau suivant donne le détail des autres passifs.

(en milliers de dollars)	Solde 1er avril 2007	Encaissements et autres crédits	Paiements et autres frais	Solde 31 mars 2008
Comptes gérés	1 666	483	489	1 660
Fonds de successions	4 585	389	917	4 057
Fonds de fiducie de l'administration et du bien-être - Anciens Combattants	830	214	118	926
Fonds d'assurance des soldats de retour	9	6	2	13
Fonds d'assurance des anciens combattants	6 519	154	935	5 738
Autres comptes	14	324	328	10
Total	13 623	1 570	2 789	12 404

a) *Comptes gérés*

Conformément à l'article 41 de la *Loi sur les pensions*, l'article 15 de la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*, l'article 55 du *Règlement sur le traitement des anciens combattants* et l'article 8 du *Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants*, les montants détenus dans ces comptes comprennent : *a)* les pensions, les allocations aux anciens combattants et les allocations de traitement mises sous l'administration du ministère des Anciens Combattants; et *b)* les prestations provenant de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti ou du Régime de pensions du Canada, administrées avec l'approbation du client. Ces personnes ont démontré leur incapacité de gérer leurs propres affaires. Les paiements sont effectués à même les comptes, afin de fournir le vivre et le vêtement, un abri, des menues dépenses et d'autres nécessités.

b) *Fonds de successions*

Ce compte a été établi afin d'inscrire les produits des successions des anciens combattants qui sont décédés alors qu'ils recevaient quelque traitement d'un hôpital ou des soins en institution, et pour les anciens combattants pour qui les fonds ont été administrés par le gouvernement conformément aux articles 5, 6 et 7 du *Règlement sur les successions des anciens combattants*. Des comptes distincts sont gardés et des paiements sont effectués aux bénéficiaires conformément à une autorisation législative appropriée.

c) *Fonds de fiducie de l'administration et du bien-être – Anciens Combattants*

Ce compte a été établi afin d'inscrire les dons, les legs, les cadeaux, etc, qui ont été reçus, lesquels sont à débourser au profit des anciens combattants ou de leurs personnes à charge, sous réserve de certaines conditions et au profit des patients en établissements, conformément à l'article 9 du *Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants*.

d) *Fonds d'assurance des soldats de retour*

Ce fonds a été établi en vertu de la *Loi de l'assurance des soldats de retour au pays* pour fournir une assurance-vie aux anciens combattants de la Première Guerre mondiale qui ont versé des cotisations au fonds. Les primes sont créditées au compte et des déboursés de prestations de décès et de valeurs de rachat en espèces sont aussi imputés à ce compte. Ce compte est tenu selon une base actuarielle, et un redressement actuariel au 31 mars 2007 de 6 268 dollars a été crédité au compte au cours de l'exercice, et imputé aux dépenses. La date ultime de recevabilité des demandes à l'égard de cette assurance était le 31 août 1933.

e) *Fonds d'assurance des anciens combattants*

Ce fonds a été établi par la *Loi de l'assurance des anciens combattants* pour fournir une assurance-vie aux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale qui ont versé des cotisations au fonds. Les primes sont créditées au compte et les déboursés de prestations de décès et de valeurs de rachat en espèces sont aussi imputés à ce compte. Ce compte est tenu selon une base

actuarielle, et un redressement du passif actuariel au 31 mars 2007 de 150 570 dollars a été crédité au compte au cours de l'exercice, et imputé aux dépenses. La date ultime de recevabilité des demandes à l'égard de cette assurance était le 31 octobre 1968.

f) *Autres comptes – ententes à frais partagés*

Ce compte a été établi afin d'inscrire les transactions reliées à la portion des coûts engagés en vertu d'ententes à frais partagés entre le gouvernement fédéral et les provinces pour le financement de projets de recherche et d'autres projets exécutés à l'Hôpital Sainte-Anne.

9. Avantages sociaux

a) *Prestations de retraite*

Les employés d'Anciens Combattants Canada participent au Régime de retraite de la fonction publique qui est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans au taux de 2 p. 100 par année de service ouvrant droit à pension multiplié par la moyenne des gains des cinq meilleures années consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

Tant les employés qu'Anciens Combattants Canada versent des cotisations couvrant le coût du régime. En 2007-2008, les charges s'élèvent à 30 217 088 dollars (28 765 351 dollars en 2006-2007), soit environ 2,1 fois (2,2 en 2006-2007) les cotisations des employés.

La responsabilité d'Anciens Combattants Canada relative au régime de retraite se limite aux cotisations versées. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada, en sa qualité de répondant du régime.

b) *Indemnités de départ*

Anciens Combattants Canada verse des indemnités de départ aux employés en fonction de leur admissibilité, de leurs années de service et de leur salaire final. Ces indemnités ne sont pas provisionnées. Les prestations seront prélevées sur les crédits futurs. Voici des informations sur les indemnités de départ en date du 31 mars.

(en milliers de dollars)	2008	2007
Obligation au titre de prestations constituées, début de l'exercice	45 076	42 284
Charges pour l'exercice	6 137	7 334
Prestations versées pendant l'exercice	(4 379)	(4 542)
Obligation au titre de prestations constituées, fin de l'exercice	46 834	45 076

10. Passifs éventuels

a) *Passifs environnementaux*

On comptabilise les éléments de passif afin d'inscrire les coûts estimatifs liés à la gestion et à la remise en état des sites contaminés lorsque le Ministère est obligé ou probablement obligé d'assumer ces coûts. Anciens Combattants Canada a répertorié environ trois sites (quatre sites en 2007, un des sites a été vendu en mars 2008) où il y a possibilité d'une telle obligation. Étant donné que des dépenses de remise en état sont improbables, Anciens Combattants Canada n'a pas enregistré un passif.

Les efforts continus déployés par Anciens Combattants Canada pour évaluer les sites contaminés peuvent entraîner des passifs environnementaux additionnels ayant trait aux sites récemment établis ou aux modifications apportées aux évaluations ou à l'utilisation prévue des sites existants. Ces éléments de passif seront comptabilisés par le Ministère au cours de l'exercice où ils seront connus.

b) *Réclamations et litiges*

Des réclamations ont été faites auprès d'Anciens Combattants Canada dans le cours normal de ses activités. Des poursuites pour les réclamations totalisant environ 428 millions de dollars (même montant en 2007) étaient toujours en instance au 31 mars 2008. Certaines obligations éventuelles pourraient devenir des obligations réelles selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou non et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et une charge dans les états financiers.

Le gouvernement est défendeur dans un recours collectif qui réclamait le versement de dommages-intérêts pour le manquement présumé de l'État à investir les fonds administrés pour le compte des anciens combattants ou à payer un taux de rendement à leur égard. Le 14 avril 2008, la Cour suprême du Canada a refusé la dernière motion de réexamen du demandeur dans cette affaire. Ce recours collectif s'est terminé au niveau juridique et peut maintenant être considéré comme étant fermé.

11. Obligations contractuelles

De par leur nature, les activités d'Anciens Combattants Canada peuvent donner lieu à des contrats et à des obligations pluriannuels importants en vertu desquels le Ministère sera tenu d'effectuer des paiements quand il recevra les biens ou les services. Voici les principales obligations pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

(en milliers de dollars)	2009	2010	2011	2012	2013 et exercices ultérieurs	Total
Hôpital Sainte-Anne Projet de modernisation	19 000	7 000				26 000
Total	19 000	7 000				26 000

12. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, Anciens Combattants Canada est apparenté à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Anciens Combattants Canada conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités commerciales normales. De plus, au cours de l'exercice, Anciens Combattants Canada reçoit gratuitement des services d'autres ministères, comme il est indiqué à la partie a).

a) *Services fournis gratuitement*

Au cours de l'exercice, Anciens Combattants Canada reçoit gratuitement des services d'autres ministères (installations, frais juridiques et cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires). Ces services gratuits ont été constatés comme suit dans l'état des résultats du Ministère :

(en milliers de dollars)	2008	2007
Installations	14 100	14 700
Cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires	16 612	16 556
Services juridiques	1 200	1 111
Total	31 912	32 367

Le gouvernement a structuré certaines de ses activités administratives afin d'en optimiser l'efficience et l'efficacité de sorte qu'un seul ministère mène sans frais certaines activités au nom de tous. Le coût de ces services, qui comprennent les services de paie et d'émission des chèques fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et les services de vérification offerts par le Bureau du vérificateur général, n'est pas inclus à titre de charge dans l'état des résultats d'Anciens Combattants Canada.

b) *Soldes des créditeurs et des débiteurs à la fin de l'exercice entre apparentés*

(en milliers de dollars)	2008	2007
Comptes débiteurs - autres ministères et organismes	7 811	9 004

Liste des tableaux électroniques

Les tableaux suivants se trouvent sur le site du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2007-2008/index-fra.asp

Sources de revenus non disponibles
Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
Stratégie de développement durable
Réponse aux comités parlementaires et vérifications externes
Vérifications internes
Évaluations

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Le Canada et la Première Guerre mondiale

La « Grande Guerre » a vraiment été une guerre mondiale. Soixante-cinq millions d'hommes de 30 nations y ont pris part : au moins dix millions d'hommes ont été tués; vingt neuf millions ont été blessés, capturés ou sont disparus; et le coût financier a été mesuré dans les centaines de milliards de dollars.

La Première Guerre mondiale a été un jalon dans le développement national du pays. En 1914, le Canada était une colonie à son entrée dans le conflit et, en 1918, il était visiblement en voie de devenir une nation. Au début de la guerre, le pays avait une division de soldats citoyens sous le commandement d'un général britannique. À la fin de la guerre, il disposait d'une superbe force de combat commandée par l'un de ses propres fils.

L'effort de guerre du Canada a été remarquable. D'une nation de huit millions de personnes, un total de 619 636 hommes et femmes ont servi dans les forces canadiennes et, de ce nombre, 66 655 ont donné leur vie et 172 950 ont été blessés.

La bataille de la crête de Vimy est devenue un symbole de l'habileté des Canadiens et des Canadiennes sur le champ de bataille et de la contribution du Canada à la cause des Alliés. Cependant, les soldats canadiens ont combattu également à Ypres, ont assailli la tranchée Regina, ont capturé Passchendaele et sont entrés dans Mons le 11 novembre 1918.

La majorité de nos troupes tombées au combat sont inhumées en France et en Belgique. Il y a 13 monuments commémoratifs de champs de bataille canadiens en France et en Belgique qui font honneur aux exploits des troupes du Canada et de Terre-Neuve. Les noms de nos soldats dont le lieu de repos est inconnu sont gravés sur le Monument commémoratif de Vimy, le Monument commémoratif du Commonwealth à la porte de Menin et le Monument commémoratif de Beaumont-Hamel. De plus, les *Livres du Souvenir* renferment les noms de tous les Canadiens et Canadiennes qui ont combattu au cours de la Première Guerre mondiale (et dans d'autres guerres) et qui sont morts au combat ou après ces conflits. Les sept livres sont conservés à la Chapelle du Souvenir dans la Tour de la Paix sur la Colline parlementaire.

Nos exploits au combat nous ont valu une signature distincte sur le Traité de Versailles qui a mis un terme à la Première Guerre mondiale, signifiant que nous avions obtenu le statut de nation, ce qui mènerait à notre indépendance du Royaume-Uni.

Commission des sépultures de guerre du Commonwealth

La Commission des sépultures de guerre du Commonwealth, établie en 1917, est une organisation gouvernementale mixte qui voit à marquer et à entretenir les pierres tombales des membres des forces militaires du Commonwealth des nations qui sont décédés lors des deux guerres mondiales pour établir des monuments commémoratifs à la mémoire de ceux qui n'ont aucune pierre

tombale connue et pour conserver des registres des personnes mortes au combat. Le Royaume-Uni, le Canada, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, l'Inde et l'Afrique du Sud sont membres de la Commission et partagent les frais de fonctionnement proportionnellement au nombre de leurs morts de la guerre.

La Commission est responsable de la commémoration de 1,7 million d'hommes et de femmes militaires du Commonwealth dans 150 pays dans le monde. Elle a construit et entretenu quelque 2 500 cimetières et elle est responsable des sépultures de guerre du Commonwealth dans d'autres cimetières. Il y a 73 000 cimetières du genre contenant des sépultures de guerre du Commonwealth dans le monde entier, dont plus de 12 000 au Royaume-Uni. Les plus grands cimetières, construits après la Première Guerre mondiale, se trouvent en France et en Belgique. La Commission entretient les pierres tombales d'environ 117 000 Canadiens et Canadiennes qui ont sacrifié leur vie dans plus de 80 pays.

Plus de 200 monuments commémoratifs ont été construits également pour rendre hommage aux militaires décédés qui n'ont aucune pierre tombale connue : le plus grand est le Mémorial franco-britannique de Thiepval, qui est 45 mètres de haut et sur lequel est gravé le nom de plus de 72 000 militaires disparus de la Bataille de la Somme.

L'agence canadienne de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth, constituée en avril 1921, est établie dans les mêmes locaux que ceux d'Anciens Combattants Canada, à Ottawa. Elle est responsable d'environ 19 000 morts de la guerre du Commonwealth inhumés au Canada et aux États-Unis.

Forum international des cadres supérieurs

En septembre 2007, Anciens Combattants Canada a été l'hôte du Forum international des cadres supérieurs, un regroupement coopératif de sous-ministres et d'autres cadres supérieurs de l'Australie, du Canada, du Royaume-Uni, des États-Unis et de la Nouvelle-Zélande. Le Forum est axé sur l'échange de renseignements, la définition des futurs défis stratégiques et l'élaboration de solutions à des préoccupations communes ayant trait aux anciens combattants des pays respectifs et à leur famille. La séance inaugurale du Forum a été organisée par ACC en 2001, laquelle a été suivie par des séances annuelles à Londres, Wellington, Washington et Canberra.

Les ministres de chaque pays endossent les activités de collaboration du Forum international des cadres supérieurs et de ses comités de travail. Ils se sont réunis dans le cadre du Sommet des ministres en 2005, 2006 et en avril 2008.

Partenariat fédéral pour les soins de santé

ACC joue un rôle de premier plan dans le Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS), une alliance volontaire de sept organisations fédérales (Citoyenneté et Immigration Canada, Service correctionnel Canada, ministère de la Défense nationale, Santé Canada, Agence de la santé publique du Canada, Gendarmerie royale du Canada, et Anciens Combattants Canada) qui

voit à assurer la prestation des services de soins de santé à des groupes de clients précis dans la population canadienne. Le PFSS est appuyé par un secrétariat qui rend compte à un sous-ministre adjoint principal d'ACC et qui est financé par l'entremise d'ACC. Le PFSS est reconnu comme un excellent modèle de gestion des enjeux horizontaux au gouvernement.

La mission du PFSS consiste à déterminer, favoriser et mettre en œuvre des programmes de soins de santé efficaces et économiques de concert avec les partenaires. Ses buts sont de réaliser des économies d'échelle tout en améliorant la prestation des soins aux clients et d'exercer un leadership sur le plan des enjeux stratégiques en matière de soins de santé. En 2007-2008, le PFSS a réalisé des progrès particulièrement importants dans les domaines de la gestion des renseignements sur la santé, des ressources humaines dans le secteur de la santé et les services de pharmacie. Les partenaires ont pu réaliser des économies sur les coûts et influencer la politique sur les soins de santé par la collaboration pour le bénéfice de leurs programmes et clients respectifs et, en fin de compte, de la population canadienne.

Sites Web

Les sites Web suivants complètent l'information fournie dans le présent rapport. Pour obtenir de plus amples renseignements, prière de composer les numéros des lignes de renseignements généraux indiqués à la dernière page du rapport.

Activités du Canada se souvient
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=events

Anciens Combattants Canada
www.vac-acc.gc.ca/general_f/

Centre MDN-ACC pour le soutien des militaires et anciens combattants blessés et leurs familles
www.dnd.ca/hr/thecentre/frgraph/home_f.asp

Clients
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/

Dépliant du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_Documents_f.htm

Des héros se racontent
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=collections/hrp

Établissement de partenariats
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=partner

Fiches d'information des Forces canadiennes
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=history/CanadianForces

Fournisseurs et professionnels
www.vac-acc.gc.ca/providers_f/

Gendarmerie royale du Canada
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=rcmp

Hôpital Sainte-Anne
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=steannes

Initiative d'amélioration des services
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/sii05_performance

Jeunes et éducateurs
www.vac-acc.gc.ca/youth_f/

Le Canada se souvient
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/

Livres du Souvenir
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=collections/books

Mémorial virtuel de guerre du Canada
www.virtualmemorial.gc.ca/

Nouvelle Charte des anciens combattants
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=Forces/nvc

Ombudsman des vétérans
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Partenariat fédéral pour les soins de santé
www.pfss-fhp.gc.ca

Plan stratégique (Anciens Combattants Canada)
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Plan stratégique (Tribunal des anciens combattants (révision et appel)) mise à jour 2008
www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_Documents_f.htm

Plan stratégique quinquennal des ressources humaines
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Programme de restauration de cénotaphes et de monuments
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=memorials/cenotaph

Rapports ministériels de la vérification et de l'évaluation
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep

Règlements
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/Legislation

Santé mentale
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=mhealth

Semaine des anciens combattants
www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=feature/vetweek

Services en direct
www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=e_services

Sondage national sur la satisfaction des clients
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/ncss07

Stratégie de développement durable
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
www.vrab-tacra.gc.ca

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet d'Anciens Combattants Canada, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le 1-866-522-2022 (service en français) ou le 1-866-522-2122 (service en anglais). Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le 1-877-368-0859 (service en français) ou le 1-800-450-8006 (service en anglais).

Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de documents sur ses programmes et services. Vous pouvez les obtenir au bureau de district ou au bureau régional d'Anciens Combattants Canada de votre localité.

Le personnel de la Planification ministérielle est chargé de coordonner la préparation du présent rapport, du *Rapport sur les plans et priorités* et de nombreux autres rapports ministériels. On peut consulter ces rapports à l'adresse suivante :
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Pour de plus amples renseignements :

Gestionnaire, Planification ministérielle
Direction générale de la planification et des initiatives stratégiques
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (B.I. 428)
Charlottetown, PE C1A 8M9
Téléphone : 902-626-2921
Télécopieur : 902-368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca